

SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA

**LA RESPOSTA INSTITUCIONAL A LA VIOLÈNCIA CONTRA LA
DONA EN LES RELACIONS DE PARELLA A LA COMUNITAT
VALENCIANA**

INFORME ESPECIAL A LES CORTS VALENCIANES



**SÍNDIC DE GREUGES
DE
LA COMUNITAT VALENCIANA**

maig de 2005.

ÍNDEX

PRESENTACIÓ	3
1. MARC LEGISLATIU VALENCIÀ	7
2. ELS RECURSOS ESPECIALITZATS:	12
2.1. Casa d'acollida per a dones en situació d'emergència.....	12
2.2. Centre d'acollida.....	13
2.3. Habitatge tutelat.....	13
3. EXAMEN DELS RECURSOS ESPECIALITZATS	15
3.1. centres 24 hores:.....	15
3.1.1. Alacant.....	15
3.1.2. València.....	16
3.1.3. Castelló.....	17
3.1.4. Miscel lània.....	17
3.2. Sistema de protecció de telealarma.....	20
3.3. Casa d'acollida per a dones en situació d'emergència.....	22
3.4. Centres d'acollida: A, B, C, D, E, F, G, H, I i J.....	24
3.5. Habitatges tutelats: A, B, C, D, E, F, G, H i I.....	46
4. RECURSOS NO ESPECIALITZATS	63
4.1. Ocupació.....	63
4.2. Guarderies.....	67
4.3. Habitatge.....	68
4.4. Ajudes econòmiques.....	69
4.5. El servei d'assistència jurídica a les víctimes de la violència domèstica facilitat pels col legis d'advocats i de procuradors.....	70
5. L'ATENCIÓ INSTITUCIONAL DES DE LA PERSPECTIVA DE LES USUÀRIES	73
6. SERVEIS MUNICIPALS	84
6.1. PROVÍNCIA D'ALACANT.....	84
6.1.1. Alacant.....	84
6.1.2. Benidorm.....	86
6.1.3. Dénia.....	86
6.1.4. Elx.....	86
6.1.5. Mutxamel.....	87
6.1.6. Orihuela.....	87
6.1.7. Santa Pola.....	88
6.1.8. La Vila Joiosa.....	88
6.1.9. Torrevieja.....	89
6.2. PROVÍNCIA DE VALÈNCIA.....	89
6.2.1. València.....	89
6.2.2. Alzira.....	91

6.2.3.	Gandia.....	92
6.2.4.	Xàtiva.....	92
6.2.5.	Sagunt.....	92
6.2.6.	Paterna.....	93
6.2.7.	Torrent.....	93
6.3.	PROVÍNCIA DE CASTELLÓ.....	94
6.3.1.	Castelló.....	94
7.	LA UNITAT DEL COS DE POLICIA NACIONAL ADSCRITA A LA COMUNITAT VALENCIANA.....	96
8.	POLICIA LOCAL.....	97
8.1.	PROVÍNCIA D'ALACANT.....	97
8.1.1.	Alacant.....	97
8.1.2.	Benidorm.....	97
8.1.3.	Elx.....	98
8.1.4.	Mutxamel.....	99
8.1.5.	Torreveija.....	100
8.1.6.	La Vila Joiosa.....	100
8.2.	PROVÍNCIA DE VALÈNCIA.....	101
8.2.1.	València.....	101
8.2.2.	Xàtiva.....	102
8.2.3.	Paterna.....	102
8.2.4.	Torrent.....	103
8.3.	PROVÍNCIA DE CASTELLÓ.....	104
8.3.1.	Castelló.....	104
8.3.2.	Vila real.....	105
9.	L'OPINIÓ DE LES ASSOCIACIONS DE DONES.....	107
10.	CONCLUSIONS.....	110
10.1.	Centres dona 24 hores.....	111
10.2.	La xarxa de serveis telealarma.....	112
10.3.	El centre específic per a dones en situació de risc social.....	115
10.4.	La qualitat dels serveis.....	118
10.5.	Les exclusions (toxicomanies i alcoholisme, malalties mentals, prostitució, minoria d'edat, immigració irregular.).....	125
10.6.	La formació de les professionals.....	128
10.7.	L'atenció als menors.....	135
10.8.	Els serveis municipals.....	136
10.9.	Unitat del cos nacional de policia adscrita a la comunitat valenciana....	138
10.10.	Policía Local.....	138
11.	RECOMANACIONS I SUGGERIMENTS.....	140
12.	BIBLIOGRAFIA.....	145

PRESENTACIÓ

La notícia apareguda en un mitjà de comunicació, amb relació al fet que en un centre d'acollida per a dones maltractades el tracte donat a una usuària havia estat lamentable, va motivar que, amb data 11 de desembre de 2002, acordàrem iniciar una investigació d'ofici, que va ser registrada amb el núm. 16/2002 (registre general núm. 2002/2131), per conèixer l'estat i les condicions de les cases d'acollida per a dones maltractades dependents de la Conselleria de Benestar Social.

Com a primera actuació, vam fer una visita a la Direcció Territorial de Castelló, en què un assessor de la institució es va entrevistar amb el secretari d'Acció Social, la coordinadora de la Direcció General de la Dona i la directora del Centre 24 hores. Així mateix, vam visitar la casa d'acollida en qüestió, amb l'objecte de conèixer en profunditat la seua situació. No vam poder realitzar l'avaluació que preteníem, perquè, en aquell moment, existia una situació de tensió molt greu entre les usuàries i entre estes i les treballadores de la casa.

És per això que les nostres actuacions subsegüents van anar dirigides a intentar solucionar el problema. Vam tornar a visitar la casa i vam mantenir una reunió amb diverses usuàries, a la qual van assistir, també, representants de la Fundació Isonomia, dels sindicats UGT i CCOO, i del PSOE. Tot i que el problema es va solucionar en dies posteriors, vam sol·licitar a la Conselleria de Benestar Social que la Inspecció de Serveis Socials realitzara urgentment un informe per a adoptar les mesures immediates que evitaren l'aparició de problemes semblants, sense perjudici de l'avaluació final del recurs.

Les conclusions extretes d'esta visita van fer que reconsideràrem l'objecte de la investigació i que li donarem un contingut més ampli, que excedira l'àmbit de les cases d'acollida per a dones maltractades de la Conselleria de Benestar Social, tot i que estes quedaren també incloses en la nostra investigació. D'esta manera, vam dissenyar la realització d'un informe especial sobre les resposta institucional a la violència contra la dona en les relacions de parella a la Comunitat Valenciana. Els objectius d'este informe, i el fet d'estar elaborant, durant tot l'any 2003, un informe especial sobre la situació dels malalts mentals i dels seus familiars, la realització del qual va comportar una notable complexitat i la necessitat de destinar molts recursos personals per a dur-lo a terme adequadament, va determinar que posposàrem l'elaboració d'este informe a l'any 2004.

L'objectiu, necessàriament fragmentari, està condicionat pel propi marc competencial del Síndic de Greuges, centrat en la supervisió de l'actuació de l'Administració pública de la Comunitat Valenciana, de conformitat amb la seua Llei reguladora 11/1988, de 26 de desembre, la qual cosa exclou aspectes tan importants com ara el funcionament de l'Administració de justícia, el de la Policia Nacional o el de la Guàrdia Civil.

L'anàlisi se centra en els serveis socials especialitzats per a la protecció, destinats a les dones víctimes de violència física o moral i, paral·lelament, els serveis públics valencians que col·laboren o desenvolupen una activitat directament o indirectament vinculada a aquells.

Encara que algunes de les institucions que històricament han existit per a protegir les dones, que eren una barreja de propòsits humanitaris i d'instruments de control social, acollien les dones que actualment denominem víctimes de la "violència domèstica", les modernes cases d'acollida, en l'àmbit internacional, tenen uns altres precedents. Les primeres cases d'acollida es van fundar, al començament de la dècada dels setanta, a Londres (1971), i després es van expandir a altres llocs d'Europa, com ara a Amsterdam (1974) o al Berlín occidental (1976). El model que estes institucions propugnaven estava basat en el de les comunitats terapèutiques dels anys seixanta, autogestionador, amb una marcada orientació de gènere i ingrés voluntari, transitori, centrat en les idees de seguretat i autonomia de les acollides i amb unes condicions materials equiparables a un habitatge normalitzat. Paral·lelament, van sorgir grups feministes que es feien càrrec d'este tipus de refugis, com ara la Women's Aid Federation, al Regne Unit, o S.O.S. Femmes, a França.

La necessitat de finançament, a causa de l'elevat cost dels recursos i de les dificultats de tota mena que es van generar (particularment de massificació per absència de criteris restrictius d'ingrés i l'estat de les instal·lacions), va fer necessari arribar a un acord amb les administracions públiques i crear sistemes mixtos. Al mateix temps, les antigues institucions es van adaptar als nous models, i van exercir una funció d'un valor bastant estimable. En el nostre país, este tipus de recursos sorgix a la fi dels anys vuitanta, per iniciativa directa de les comunitats autònomes.

En la nostra comunitat autònoma, les dos primeres cases d'acollida daten dels anys 1986 i 1987. La primera normativa, actualment derogada, va ser dictada com a desplegament de la Llei 5/1989, de 6 de juliol, de serveis socials de la Comunitat Valenciana; concretament, en l'annex de l'Ordre de 9 d'abril de 1990 de la Conselleria de Treball i Seguretat Social, per la qual es desenvolupa el Decret 40/1990, de 26 de febrer, del Consell de la Generalitat Valenciana, sobre registre, autorització i acreditació dels serveis socials de la Comunitat Valenciana. En este text es recollia la regulació de la denominada "casa d'acollida per a dones en situació d'emergència" i la "residència maternoinfantil".

La centralització dels recursos en la Direcció General de la Dona ha comportat una reestructuració de tots els centres d'esta naturalesa que, en termes generals, pot ser valorada positivament. S'han intentat adaptar les característiques de la xarxa al problema emergent (el maltractament); s'ha augmentat el nombre de places (en el 2001, entre pròpies i concertades, 70 per a dona i 96 per a menors; en el 2002, 130 per a dona i 132 per a menors; en el 2003, 149 per a dona i 154 per a menors); s'ha millorat el sistema de finançament (del règim d'ajudes al de concert); i, finalment, s'han dotat els recursos d'una regulació que els atorgue homogeneïtat i s'han millorat les condicions materials i l'enregistrament de dades. Això anterior no és obstacle perquè s'hi hagen detectat una sèrie de problemes, que desenvolupem en els epígrafs següents.

A fi de vetlar per la seguretat de les dones, ens hem vist obligats a ometre tots aquelles dades que puguen facilitar la localització dels centres, inclosa la titularitat de la gestió, perquè això podria facilitar-ne, en la majoria dels casos, un indicador geogràfic.

En l'elaboració del treball hem realitzat les intervencions següents:

- Visita a les instal·lacions, de conformitat amb l'article 19 de la Llei 11/1988. Estes visites s'han produït al llarg del primer semestre de 2004.
- Entrevista amb els equips de treball.
- Entrevistes separades amb les usuàries, sempre demanant el seu consentiment i evitant intervencions inadequades en el cas que la seua situació psicològica, derivada de la situació de maltractament, ho desaconsellara.
- Recepció de documentació com ara la descripció dels programes, les memòries anuals, els inventaris, etc. Les dades que es referixen al 2003 estan extretes de les memòries.
- Sol·licitud d'informes a l'Administració, principalment a la Direcció General de la Dona.
- Elaboració d'enquestes dirigides al personal de l'equip de treball i a les usuàries. D'una d'estes enquestes s'han extret les dades corresponents al 2004.
- Anàlisi bibliogràfica i de l'estructura normativa.
- Entrevistes amb diverses associacions de dones que treballen en l'àmbit de l'auxili i de la recuperació de les víctimes dels maltractaments.

A més del recurs especialitzat, hem analitzat altres serveis relacionats, concretament, els denominats centres dona 24 hores, serveis socials municipals, unitats del cos nacional de policia adscrita la Comunitat Autònoma Valenciana i policies locals. No hem oblidat aspectes tan importants com ara l'ocupació, l'educació, l'assistència jurídica i l'habitatge.

Tots les dades de l'informe s'han recopilat fins al mes d'octubre de 2004, si bé, posteriorment, la Conselleria de Benestar Social ens ha confirmat, en la data del seu tancament, a l'abril de 2005, que no hi ha hagut variacions substancials que meresquen ser-hi reflectides.

Dins les obligacions de reserva que imposa l'article 22 de la Llei 11/1988, del Síndic de Greuges, hem procurat la màxima participació de les associacions de dones més representatives, a fi de dotar l'informe de la màxima utilitat com a instrument de millora.

L'anàlisi final de totes les intervencions esmentades es troba reflectida en un apartat de conclusions, en el qual, a més de les dades ja referides, n'hem recollit altres de les diverses administracions implicades, sobre aspectes concrets que incidixen directament en el funcionament dels serveis i en altres aspectes que ens han suggerit les associacions de dones. L'últim apartat de l'informe conté les recomanacions efectuades a cada administració.

Finalment, a fi d'evitar imprecisions terminològiques, el títol del treball s'ha pres de l'Informe Internacional 2003 *Violència contra la mujer en las relaciones de pareja* del

Centre Reina Sofia per a l'Estudi de la Violència. La necessitat de decidir-nos per un títol que tinguera una certa precisió ens ha fet escollir-lo d'entre els possibles (*familiar, domèstica, de gènere, contra la dona, etc.*). Tanmateix, això no significa que no hi siguen tractades altres formes de violència que tenen acollida en estos serveis, tot i que el nostre principal focus d'atenció siga la que hem assenyalat inicialment.

Bernardo del Rosal Blasco
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

1. MARC LEGISLATIU VALENCIÀ

L'article 31, núm. 24, de l'Estatut d'autonomia de la Comunitat Valenciana, atribueix a la Generalitat Valenciana la competència exclusiva en matèria d'assistència social.

La Llei 5/1997, de 25 de juny, de la Generalitat Valenciana, per la qual es regula el sistema de serveis socials en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, inclou, dins els serveis socials especialitzats, els destinats a l'atenció necessària a aquelles dones que es troben en situació de risc per maltractaments, falta de suport familiar, absència de recursos personals o altres circumstàncies (article 24).

La Llei 9/2003, de 2 d'abril, de la Generalitat, per a la igualtat entre dones i homes, dedica el capítol VI del títol II a la violència contra les dones. Entre les diferents disposicions que abasta, s'inclouen l'assistència jurídica i psicològica especialitzada gratuïta per a les víctimes (article 34) i l'adopció de sistemes especials de protecció en aquelles situacions en les quals es presumisca que poden ser objecte d'un greu risc físic.

El Pla de mesures del Govern valencià per a combatre la violència que s'exercix contra les dones (2001-2004) assenyala que la finalitat de la Generalitat Valenciana és oferir una atenció integral a les dones víctimes de maltractaments a través d'una acollida immediata i una assistència individual adaptada a la seua realitat particular, a les necessitats i interessos propis, i contribuir a la millora de la qualitat personal i les condicions de vida, amb el foment de l'accés a l'educació, la cultura i l'ocupació, i l'afavoriment de la seua capacitat sociocultural, econòmica i professional. En este sentit, el Pla preveu tant l'aplicació de mesures dirigides a optimitzar els recursos materials i personals específics existents, com l'ampliació de la xarxa de centres residencials per a dones víctimes de maltractaments de la Comunitat Valenciana i dels centres dona 24 hores dependents de la Direcció General de la Dona de la Conselleria de Benestar Social. Les mesures d'actuació que s'inclouen en este Pla són les següents:

- Ampliar la xarxa de centres residencials per a dones víctimes de violència de gènere per donar cobertura a les necessitats humanes i psicosocials, tant d'estes com dels seus fills i filles.
- Reforçar la col·laboració i coordinació entre el personal dels serveis socials i el personal d'altres àrees de protecció social, per a tractar la problemàtica causada per la violència de gènere d'una manera integral.
- Donar suport a les ONG, associacions i entitats socials sense ànim de lucre que desenvolupen serveis d'allotjament i atenció, amb programes integrals que continguen atenció jurídica, laboral, psicològica i social que faciliten a les dones un espai terapèutic per a assolir un equilibri emocional i la seua autonomia personal.
- Coordinar la informació i els serveis prestats per ONG, associacions i entitats socials sense ànim de lucre que desenvolupen serveis i programes amb les dones víctimes de violència de gènere amb els centres dona 24 hores.

- Promoure la formació contínua del personal que desenvolupa la seua activitat en ONG, associacions i entitats socials amb dones víctimes de violència de gènere.
- Optimitzar els recursos personals i materials dels centres dona 24 hores d'Alacant, Castelló i València.
- Impulsar la col·laboració de les entitats locals a través de la Federació Valenciana de Municipis i Províncies, per procurar una millor protecció i atenció a les dones víctimes de violència domèstica, agressions i abusos sexuals.
- Establir espais de trobada per al compliment dels règims de visites conflictius, on es porten a terme les visites de pares i mares a menors en els casos de separació i divorci amb antecedents de violència domèstica, amb permanència de personal qualificat que els tutele i puga emetre'n informes puntuals als tribunals competents.
- Proposar la unificació de les dades recollides en les fitxes dels diferents àmbits professionals relacionats amb la problemàtica de la violència de gènere, a fi d'obtenir-ne dades homogènies.
- Continuar amb activitats de formació i sensibilització en violència de gènere, dirigides a professionals de serveis socials que intervenen en l'atenció de les víctimes.
- Informar les dones en situació de risc sobre els seus drets i l'accés als recursos existents mitjançant la difusió del *Manual sobre la violència contra les dones*, editat per la Conselleria de Benestar Social.
- Millorar les condicions de qualitat, els criteris d'actuació i el funcionament dels recursos públics i privats (subvencionats amb fons públics) existents en la nostra Comunitat dirigits a dones víctimes de violència de gènere.
- Potenciar programes de seguiment i de suport psicosocial dirigits a:
 1. Dones víctimes de violència domèstica i als seus fills i filles que decidisquen restablir la seua convivència amb l'agressor.
 2. Aquelles dones ateses en els centres dona 24 hores que han finalitzat el seu tractament psicosocial.
 3. Dones exresidents de cases d'acollida o d'altres centres residencials, víctimes de violència domèstica, que han iniciat una vida nova sense el seu agressor.
- Promoure que els serveis socials de cada localitat informen la policia local de tots els casos que coneguen en els quals hi haja situació de risc, prèvia autorització de les víctimes, independentment que estes hagen denunciat o no la seua situació.
- Elaborar i difondre una guia d'actuació per a professionals de serveis socials, ONG, associacions, cases d'acollida o pisos tutelats que tracten amb dones víctimes de violència de gènere.
- Impulsar programes de sensibilització dirigits a dones que, per les seues circumstàncies especials, per raó d'ètnia, cultura i religió, tinguen arrelades creences tradicionalment tendents a mantenir situacions de violència.

Del desenvolupament reglamentari de la Llei 5/1997, destaquem el Decret 91/2002, de 30 de maig, del Govern valencià, sobre registre dels titulars d'activitats d'acció social i

de registre i autorització de funcionament dels serveis i centres d'acció social a la Comunitat Valenciana.

El desenvolupament del Decret, quant a allò que ens concernix, s'ha produït a través de l'Ordre de 17 de febrer de 2003, de la Conselleria de Benestar Social, sobre condicions i requisits per a l'autorització dels centres especialitzats per a dones en situació de risc social. L'objecte de l'Ordre és establir la tipologia, les condicions i els requisits que han de complir per al seu funcionament els centres de serveis socials especialitzats per a dones en situació de risc social, i són d'aplicació a les cases d'acollida per a dones en situació d'emergència, els centres d'acollida i els pisos tutelats que presten serveis d'assistència a les dones en situació de risc social, i que estiguen situats en l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana, qualsevol que en siga la titularitat.

L'Ordre va entrar en vigor el mateix dia de publicació en el DOGV (25 de febrer de 2003), i estableix dos disposicions transitòries respecte dels centres que estigueren ja en funcionament. La primera, referent al personal educador que ja estiguera contractat i, la segona, referent al compliment dels requisits d'habitabilitat. En ambdós casos es concedeix un termini de tres anys per a complir els requisits de titulació o realitzar les obres necessàries per a adequar-se a la normativa.

L'Ordre estableix una sèrie de principis rectors de la xarxa d'assistència a la dona, que són:

1. Prevenció, per a evitar situacions de riscos tant físics com psíquics, i actuació sobre les causes que originen el problema.
2. Integració, procurant la participació plena en la vida social per a afavorir la seua adaptació personal al món exterior.
3. Estimulació, per a afavorir el desenvolupament de l'autonomia personal.
4. Foment de la solidaritat, promovent la consciència social i la participació.
5. Realització de programes i activitats per a les usuàries dels centres i els seus fills/es.
6. Coordinació amb les institucions i entitats, públiques i privades, que actuen en l'àrea de la dona.

L'Ordre recull, així mateix, els drets bàsics, els canals d'accés als centres, les situacions excloses i la comissió de seguiment. Esta Ordre ha estat completada per una de posterior, de 22 de desembre de 2003, de la Conselleria de Benestar Social, sobre funcionament general dels centres especialitzats per a dones en situació de risc social (DOGV de 26 de gener de 2004).

L'ingrés urgent es realitza a través dels centres dona 24 hores i l'ordinari a través dels tècnics de l'àrea de la dona de les direccions territorials de serveis socials, amb l'informe previ dels serveis socials dels ajuntaments. S'exclouen aquelles situacions que requerixen altres tractaments específics distints del requerit per maltractament domèstic o abandó familiar, com ara alcoholisme, drogoaddicció, quadres psiquiàtrics greus, o aquelles dones que disposen d'un altre tipus de recursos específics per la seua edat o situació.

Els serveis que es presten en els centres s'agrupen en les següents àrees d'intervenció, fet que no comporta la creació d'unitats orgàniques amb mitjans personals específics per al seu desenvolupament:

- a) Àrea personal i familiar.
- b) Àrea de menors.
- c) Àrea de salut.
- d) Àrea legal i documental.
- e) Àrea de convivència.
- f) Àrea d'organització.
- g) Àrea de formació i inserció laboral.
- h) Àrea de participació social.

L'admissió en el centre implica l'acceptació automàtica dels drets i els deures previstos en les disposicions normatives i en el reglament de règim interior del centre. L'incompliment greu de les obligacions i les normes del reglament dóna lloc a la pèrdua de la condició de dona acollida i, en conseqüència, de la utilització dels serveis prestats pel centre especialitzat dona. El títol IV de l'Ordre de 22 de desembre de 2003 regula el règim disciplinari, estableix una classificació tripartida de les infraccions (lleus, greus i molt greus) i un catàleg de sancions que abasta les amonestacions per escrit i l'audiència prèvia en faltes lleus, el reconeixement de la falta i la disculpa davant els afectats en faltes lleus i l'eixida definitiva (expulsió) del centre en cas de faltes molt greus.

L'Ordre de 22 de desembre de 2003 regula també algunes normes de funcionament, com ara el repartiment de tasques domèstiques, l'organització del menjador o la neteja de les zones comunes o individuals. Té un interès particular el règim d'organització de les eixides i comunicacions amb l'exterior. Les primeres estan sotmeses al règim de comunicació prèvia i al respecte d'un horari, amb la finalitat de garantir la seguretat de les usuàries. Les segones necessiten l'autorització de la direcció del centre, i es concedeix excepcionalment a familiars i/o la xarxa social de suport. Les comunicacions telefòniques només poden utilitzar-se en casos de necessitat, i les dones es comprometen a no utilitzar el número de telèfon en situacions que impliquen un risc per al centre o per a les usuàries o residents en general.

Una comissió de seguiment (formada per un representant de la Direcció General de la Dona, un tècnic de Benestar Social, de la seu territorial corresponent, un representant del Centre Dona 24 hores i un representant de cada centre) es troba encarregada de fer el seguiment i la valoració del funcionament dels centres i del compliment dels requisits establits en la normativa vigent.

En les cases d'acollida i en els centres d'acollida ha d'existir un consell de centre compost per el/la directora/a de el centre, un/a representant de les educadores i personal de suport (triada entre elles mateixes), una representant de les residents (triada entre elles mateixes) i un/a representant de la Direcció Territorial de Benestar Social de l'àrea de la dona. Les seues reunions tenen una periodicitat mínima trimestral. Les seues funcions consisteixen a:

- Supervisar que les directrius i programacions s'ajusten als principis, criteris i objectius establits per la Direcció General de la Dona.
- Aprovar la programació educativa general i les activitats del centre
- Remetre a la Direcció General el reglament de règim interior perquè l'aprove.
- Proposar programes de col·laboració en matèries de la seua competència amb altres centres i/o entitats locals.
- Estudiar i valorar les infraccions comeses per les residents i l'adopció de les decisions oportunes amb relació a les infraccions i sancions comeses.

Les funcions esmentades no tenen caràcter exhaustiu. El consell pot tenir comissions de suport i seguiment de caràcter consultiu.

2. ELS RECURSOS ESPECIALITZATS: NATURALESA I RÈGIM LEGAL

Com ja hem indicat abans, a través de l'Ordre de 17 de febrer de 2003, de la Conselleria de Benestar Social, es van regular les condicions i els requisits per a l'autorització dels centres especialitzats per a dones en situació de risc social, i es va establir la tipologia, les condicions i els requisits que han de complir per al seu funcionament els centres de serveis socials especialitzats per a dones en situació de risc social, i són d'aplicació a les cases d'acollida per a dones en situació d'emergència, centres d'acollida i habitatges tutelats que presten serveis d'assistència a les dones en situació de risc social i que estiguen situats en l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana, qualsevol que en siga la seua titularitat.

Esta norma legal preveu, per tant, tres tipus de recursos per a atendre a les dones víctimes de maltractament: les cases d'acollida per a dones en situació d'emergència, els centres d'acollida i els habitatges tutelats, la naturalesa i el règim legal dels quals passem a descriure seguidament.

2.1. Casa d'acollida per a dones en situació d'emergència

L'Ordre de 17 de febrer de 2003 la defineix com casa d'acollida, amb caràcter d'emergència, i d'atenció integral per a dones, amb fills/es o sense. Les beneficiàries són tant les víctimes de maltractaments com les de la resta de causes d'exclusió social. La capacitat màxima ascendeix a 25 places, tot incloent-hi les destinades a dones i a menors. El temps màxim d'estada previst en l'Ordre és de 2 setmanes.

S'hi regula allò concernent a la ubicació i les condicions materials, com també al personal que ha d'atendre-la.

Segons l'Ordre, les prestacions que ha de prestar este tipus de centres són les següents:

- Assistència integral amb prestacions d'allotjament i manutenció.
- Tractament especialitzat.
- Activitats de convivència, cooperació i autoajuda.
- Suport psicosocial.
- Assessorament jurídic.
- Activitats per a les usuàries.
- Activitats per als fills i filles menors de les dones residents segons la seua edat.
- Seguiment postinstitucional.
- Inserció sociolaboral.

L'assistència jurídica i psicològica han de prestar-la les professionals dels centres dona 24 hores.

2.2. Centre d'acollida

L'Ordre de 17 de febrer de 2003 la definix com un centre d'allotjament temporal i atenció integral que acull joves gestants o amb fills/es de fins a 2 anys i dones víctimes de maltractaments, amb fills o sense. En tots els casos s'exigix que les beneficiàries es troben en situació de risc elevat per falta de suport familiar i absència de recursos personals. La capacitat màxima ascendix a 30 places, incloent-hi les places destinades a dones i a menors. El temps màxim d'estada previst en l'Ordre abasta un període de 6 mesos, prorrogable a 1 any, segons la situació sociofamiliar i emocional de la beneficiària. També es fa referència a la ubicació, les condicions materials i personals

Segons l'Ordre, les prestacions que ha de prestar este tipus de centres són les següents:

- Assistència integral.
- Prestacions completes de caràcter residencial: allotjament i manutenció.
- Tractament especialitzat.
- Activitats de convivència, cooperació i autoajuda.
- Activitats i programes específics per a les dones.
- Adquisició d'hàbits i habilitats personals maternals i de relació.
- Suport psicosocial.
- Activitats per als fills i filles menors de les dones residents segons la seua edat.
- Seguiment postinstitucional.
- Inserció sociolaboral.

L'assistència jurídica han de prestar-la les professionals dels centres dona 24 hores.

2.3. Habitatge tutelat

L'Ordre de 17/02/03 el definix com una llar funcional, de dimensions reduïdes, en la qual conviuen, en un habitatge familiar o pis convencional que reunisca les condicions de capacitat i habitabilitat adequades, dones necessitades de protecció amb un nivell d'autonomia personal que els permet viure en règim parcialment autogestionat. La capacitat màxima ascendix a 7 dones i els seus fills/es. El temps màxim d'estada previst en l'Ordre abasta un període màxim de 6 mesos, prorrogable a 1 any, segons la situació sociofamiliar i emocional de la beneficiària.

Les prestacions que han de subministrar este tipus de centres, segons recull l'Ordre, són les següents:

- Assistència integral.
- Prestacions completes de caràcter residencial: allotjament i manutenció.
- Activitats de convivència, cooperació i autoajuda.
- Suport psicosocial.
- Suport i orientació sociolaboral.
- Seguiment postinstitucional.

Si cal prestar assistència jurídica o psicològica, la prestaran les professionals del centre dona 24 hores.

3. EXAMEN DELS RECURSOS

En les pàgines següents fem una descripció dels centres que hem visitat, en què donem compte dels seus mitjans materials i humans, i també d'una estadística anual. En l'any anterior, les estadístiques no s'elaboraven en un format normalitzat, per la qual cosa els continguts en diferixen. No obstant això, hem procurat normalitzar els continguts en la mesura que ha estat possible i, sobretot, hem intentat proporcionar informació suficient dins les limitacions que imposa la seguretat amb què es troben revestits estos centres per raons òbvies.

Solament hi ha una casa d'acollida per a dones en situació d'emergència a tota la Comunitat Valenciana. Pel que fa als centres d'acollida, n'hi ha deu, distribuïts de la manera següent: sis a la província d'Alacant, un a la província de Castelló i tres a la província de València. Els centres no estan identificats, sinó que són designats amb les lletres de la A a la J, amb l'objecte de no donar dades de la seua localització, per raons de seguretat. No obstant això, òbviament, en la comunicació que remetrem a la Conselleria de Benestar Social concretarem a quins centres ens referim en cada cas. Hem seguit el mateix criteri amb els nou habitatges tutelats, els quals, llevat d'un que es troba a la província de Castelló, la resta estan tots a la província de València.

3.1. Centres 24 hores d'atenció a dones

3.1.1 Centre 24 hores d'Alacant

Dades identificatives:

Adreça: C/ García Andreu, 12, Alacant.

Tel.: 900 580 888 (centraleta situada a València, que deriva a la resta de centres de la Comunitat).

A/e: dona24alacant@gva.es.

Gestió: U.T.E. TISSAT-LONERSON, en règim de contracte de gestió de serveis públics amb la Direcció General de la Dona (des de fa dos anys).

Mitjans materials:

Disposa de mitjans materials suficients, si bé hem de destacar-ne algunes deficiències. Així, per exemple, el personal es referix a l'absència d'una sala per a activitats grupals. Malgrat això, s'hi treballa amb un grup d'autoestima. Els despatxos estan separats per panells que impedeixen la necessària intimitat (falta d'aïllament sonor). S'hi observen algunes esquerdes que no alteren l'estructura de l'edifici. Segons referix el personal, l'espai resulta escàs per a acomplir la seua activitat habitual. Els dos despatxos on es presta assessorament psicològic i social no tenen la ventilació adequada i són poc acollidors (només hi ha una claraboia per la qual reben una mica de llum de l'exterior i ventilació). Així mateix, els espais destinats a sala d'espera són poc acollidors. Tots els

testimoniats coincidixen en la necessitat de modificar els espais i l'estructura de l'edifici, que, tanmateix, té unes condicions excel·lents pel que fa a la ubicació.

Personal:

El personal es compon de:

- 6 treballadores socials
- 6 psicòlogues
- 1 lletrada (amb jornada diària, ja siga de matí o de vesprada, amb un total de 20 hores presencials i unes altres 20 en situació de disponibilitat)
- 2 treballadores socials (a mitja jornada, una al matí i una altra a la vesprada, que realitzen tot tipus de coordinacions, acompanyament a usuàries, etc.)
- 1 coordinadora.

Existixen 6 equips amb sistema de torn rodat (de 8.00 h a 15.00 h, de 15.00 h a 22.00 h i de 22.00 h a 8.00 h de l'endemà, a les nits) tenen un règim especial de cap de setmana (2 equips que cobrixen, respectivament, des de les 10.00 h fins a les 20.00 h i des de les 20.00 h fins a les 8.00 h de l'endemà).

3.1.2 Centre 24 hores de València

Dades identificatives:

Adreça: C/ Guillem de Castro, 100, València (des del maig de 2003).

Tel.: 900 580 888 (centraleta que deriva a la resta de centres de la Comunitat).

Gestió: U.T.E. TISSAT-LONERSON, en règim de contracte de gestió de serveis públics amb la Direcció General de la Dona (des de fa dos anys).

Mitjans materials:

Disposa de mitjans materials suficients.

Personal:

El personal, que està en règim de contractació laboral, indefinit o temporal, es compon de:

- 6 treballadores socials
- 6 psicòlogues
- 2 lletrades
- 2 persones (psicòloga i treballadora social) dedicades als tallers
- 1 treballadora social a mitja jornada
- 7 persones en atenció telefònica (3 psicòlogues i 4 treballadores socials)
- 1 responsable de telealarma
- 1 coordinadora.

De l'atenció directa s'ocupen 6 equips formats per parelles de psicòloga i treballadora social. El sistema de distribució de la jornada dels grups d'atenció directa es determina en torns de 4 dies (més 1 de reforç) que van rodant del torn de matí (8.00 h a 16.00 h), vesprada (15.00 h a 22.00 h) i nit (de 21.00 h a 8.30 h).

En l'atenció telefònica l'horari es distribueix igualment en torns de matí (8.00 h a 15:00 h), vesprada (15.00 h a 22.00 h) i nit (21.30 h a 8.00 h), i en varia la distribució els caps de setmana (dissabtes en dos torns de 8.00 h a 20.00 h i de 20.00 h a 8.00 h, i diumenge una persona a jornada completa).

3.1.3 Centre 24 hores de Castelló

Dades identificatives:

Adreça: C/ Major, 100, 2a, pta. 11, Castelló (des de l'octubre de 2000).

Tel: 900 580 888 (centraleta que deriva a la resta de centres de la Comunitat).

Gestió: U.T.E.. TISSAT-LONERSON, en règim de contracte de gestió de serveis públics amb la Direcció General de la Dona (des de fa dos anys).

Mitjans materials:

Pel que fa als mitjans materials, tot i que no hi ha problemes d'intimitat a causa de la utilització de determinats despatxos per a la realització de les consultes, caldria dotar-lo d'un espai més ampli per a estos propòsits.

Personal:

El personal, que està en règim de contractació laboral indefinida, es compon de:

- 6 treballadores socials
- 5 psicòlogues
- 1 lletrada
- 1 coordinadora.

En l'atenció directa s'organitzen per parelles formades per 1 psicòloga i 1 treballadora social. El sistema de distribució de jornada dels grups d'atenció directa s'organitza per torns de matí (9.00 h a 15.00 h), vesprada (15.00 h a 21.00 h) i nit (21.00 h a 9.00 h). Els caps de setmana es distribueixen en torns de matí (9.00 h a 21.00 h) i nit (21.00 h a 9.00 h).

3.1.4. Dades i informació estadística dels tres centres

Del seu naixement ençà, del 1996 a les darreries del 2003, els centres dona 24 hores han atés un total de 14.635 dones víctimes de violència de gènere i s'hi han presentat un total de 6.148 denúncies.

En l'any 2003 han atés directament en les seues infraestructures d'Alacant, València i Castelló un total de 2.122 dones, de les quals, 950 han presentat denúncia per maltractament (un 44,76%) i 1.172 no han denunciat la situació (un 55,23%). El desglossament per conceptes es pot veure en la taula següent:

PROBLEMÀTICA	CENTRE DONA 24 HORES	
	ATENCIÓ	DENÚNCIES
Maltractaments físics i psíquics	1.262	691
Maltractaments psíquics	752	193
Abús sexual	19	6
Agressió sexual	78	57
Assetjament sexual	5	3
TOTAL	2.122	950

La distribució de les atencions i denúncies interposades per províncies ha estat la següent:

ATENCIÓ DISPENSADA				DENÚNCIES INTERPOSADES			
València	Castelló	Alacant	TOTAL	València	Castelló	Alacant	TOTAL
1.103	338	681	2.122	465	178	307	950
52%	16%	32%	100%	49%	19%	32%	100%

Quant al perfil de les dones ateses, el rang d'edat predominant ha estat el comprés entre els 18 i els 30 anys (34,01%), seguit de l'interval comprés entre 31 i 40 anys (32,84%) i el comprés entre 41 i 50 anys (19,50%). La nacionalitat de les dones ateses ha estat principalment l'espanyola, 1.589 casos (74,88%). La situació més freqüent ha estat la de dona casada (43,40%) i mare (80,53%). Només el 46,93% d'estes dones exercia un treball remunerat, generalment en el sector serveis (66,66%) o en l'economia submergida (22,69%).

Cal destacar que, de les dones immigrants ateses, el major percentatge va correspondre a dones llatinoamericanes (50,84%), fonamentalment procedents de l'Equador, seguit del de les europees (32,27%), les més nombroses de les quals eren les procedents de Romania. Se situen en percentatges menors les africanes (14,4%) i les procedents d'Àsia (1,50%).

El canal a través del qual es van dirigir al centre 24 hores s'exposa en la taula següent:

PROCEDÈNCIA	NOMBRE	%
Pròpia	478	22,52%
Per altres persones	461	21,72%

Mitjans de difusió	122	5,74%
Per serveis socials	179	8,43%
Centres policíacs	537	25,30%
Jutjats	36	1,69%
Hospitals/centres de Salut	121	5,70%
Centre escolar	10	0,47%
Infodones	31	1,46%
Altres	133	6,26%
No consta	14	0,65%
TOTAL	2.122	100%

El tipus d'intervenció realitzat ha estat el que hi ha consignat en la taula següent:

INTERVENCIÓ	NOMBRE	%	
En crisi	425	20,02%	
Assessorament	Puntual	950	44,76%
	Periòdic	433	20,40%
Terapèutica en	seguiment 314	14,79%	
TOTAL	2.122	100%	

A petició de la mateixa interessada, sol·licitud judicial o d'altres estaments, s'han elaborat un total de 510 informes socials. Atesa la situació de gravetat en què algunes d'estes dones s'han vist involucrades, van ser ingressades en cases d'acollida de la nostra comunitat autònoma en un total de 272 casos. Així mateix, en 548 situacions es va realitzar l'acolliment temporal.

Des del 2 d'agost, data en què va entrar en vigor la Llei 27/2003, de 31 de juliol, s'han tramitat 132 ordres de protecció a la nostra Comunitat pel centre dona 24 hores (62 a València, 43 a Alacant i 27 a Castelló). Només en un 6% dels casos les ordres no han estat concedides.

A més de l'atenció directa, el servei d'atenció telefònica gratuït ha atés un total de 33.690 telefonades. La procedència territorial de les telefonades correspon principalment a la província de València (57,7%), seguida de la d'Alacant (27%) i Castelló (13%). El petit percentatge restant són telefonades procedents d'altres comunitats.

La major part de les telefonades eren consultes derivades de la problemàtica de violència de gènere (78,1% del total). Les telefonades realitzades per primera vegada sobre este problema van ser un total de 3.044 (9%), i es va formular un total de 961 denúncies.

El desglossament per conceptes d'estes últimes telefonades es pot veure en la taula següent:

PROBLEMÀTICA	NOMBRE	%
Maltractaments físics i psíquics	1.745	57,3%
Maltractaments psíquics	1.151	37,8%
Abús sexual	33	1,00%
Agressió sexual	77	2,5%
Assetjament sexual	38	1,2%
TOTAL	3.044	100%

El perfil de les dones que van ser ateses correspon al d'una dona generalment casada (53,2%), amb fills (78,2%). La majoria de les dones van conèixer l'existència del servei a través de professionals que els van informar que existia.

3.2. Sistema de protecció de telealarma

El dispositiu GPS + GSM seleccionat presenta les característiques següents:

- Dispositiu mòbil dotat de receptor GPS
- Botó de generació ràpida d'una alerta
- Menú amb possibilitat de generació de distints tipus de notificacions.
- Capacitat d'activar un mostreig de la posició de l'individu segons un patró de temps establert (*tracking*).
- Capacitat de despenjar la telefonada automàticament quan el telèfon que dirigeix la telefonada és el del centre d'atenció dona 24 hores (enregistrament de telefonades).

Quan la dona se sent amenaçada, prem el botó d'alarma del dispositiu GPS + GSM. Es rep l'alarma en el centre. Se segueix en línia la posició de la persona. Des del centre de control, s'establix automàticament un canal de veu amb el dispositiu que duu la dona i es grava la conversa. En les situacions que s'estima oportú, es genera automàticament una carta de telefonada al 112 que mobilitza els cossos d'emergència (policia/ambulància). Automàticament es generen altres telefonades eixints que comuniquen la situació (per exemple, a familiars o amics).

Al llarg de l'any 2003, 26 dones han pogut gaudir del sistema de protecció de telealarma. La procedència per províncies és la que exposem en la taula següent:

PROVÍNCIA	NOMBRE	%
València	9	34,61%
Castelló	9	34,61%
Alacant	8	30,77%
TOTAL	26	100%

La majoria de dones beneficiàries del sistema de protecció tenien entre 31 i 40 anys (50%), espanyoles (65,38%), separades legalment (34,61%), amb ocupació (73,08%) i amb fills (77%). No hi havia cap dona que convís amb l'agressor.

Es van produir 15 alarmes el 2003. Es poden generar tres tipus d'alarma, per agressió (6,66% dels casos registrats), per amenaça (46,66%) i per prealerta (46,66%).

En la taula següent ressenyem els motius que van originar estes alarmes:

MOTIU	NOMBRE	%
Trencament de l'ordre d'allunyament	7	46,66%
Coneguts informen la dona que acaben de veure l'agressor pels voltants	3	20,00%
Amenaces directes	2	13,33%
Agressió	1	6,66%
Senyals que semblen indicar que l'agressor ronda pel domicili	1	6,66%
Avís de la situació de risc en què es trobarà en breu	1	6,66%
TOTAL	15	100.

D'estes alarmes reals que es van produir, en un 26,66 % de casos va caldre la intervenció amb el centre d'emergències (112). En el 73,33 % de casos restant, l'actuació s'ha portat a terme per les professionals del servei d'atenció telefònica gratuït (900 58 08 88) en intervenir en situació de crisi, i s'ha ofert tot el suport emocional a la víctima fins a la desaparició de la situació desencadenant que havia originat l'alarma, i s'han arbitrat els mecanismes necessaris per a resoldre la situació. Durant el temps en què les dones han estat en possessió del dispositiu de telealarma, han rebut un seguiment periòdic i exhaustiu per part de les professionals del CM24h de la província corresponent.

En termes generals, es pot apreciar que les dones que es van beneficiar d'este tipus de protecció presentaren una millora en el seu estat de benestar físic i psicològic, i més sensació de seguretat. Estos efectes positius estan sent objecte d'un estudi més ampli per la Direcció General de la Dona.

Durant l'any passat, es van donar de baixa del sistema un total d'11 dones, per voluntat pròpia, en considerar acabada la situació de perill que va originar inicialment la petició del dispositiu. En tots els casos, l'agressor va deixar d'increpar les víctimes i la situació es va normalitzar. Els motius que les usuàries van manifestar sobre el possible canvi d'actitud dels seus agressors apareixen en la taula següent:

MOTIU	NOMBRE	%
Por de l'agressor a les conseqüències d'infringir la llei	3	11,54%
No estar localitzada per l'agressor	2	7,70%
Trobar-se l'agressor a la presó	1	3,85%
L'agressor residix en un altre país	1	3,85%
No saben el motiu	4	15,38%

No procedix	15	57,70%
TOTAL	26	100%

3.3. Casa d'acollida per a dones en situació d'emergència

Dades generals:

Titularitat: Municipal (des del març de 2005, Diputació Provincial).

Gestió: ONG

Data d'inici de l'activitat: 22 de febrer de 1999

Nombre total de places:

Dones: 6

Menors: 6

Residents en el moment de la visita:

Dones: 5

Menors: 4

Places de conveni amb la Direcció General de la Dona: fins al febrer de 2005, el centre ha depés del Departament de la Dona del municipi, que assumia les despeses d'infraestructura i disposava, també, d'una subvenció de la Conselleria de Benestar Social. D'ençà del febrer de 2005, el centre passa a ser titularitat de la Diputació Provincial i a estar finançat, a parts iguals, per este ens provincial i per la Conselleria de Benestar Social, i continua gestionant-lo la mateixa ONG. Pertany a la xarxa de centres de la Direcció General de la Dona.

Estada mitjana anual dels últims anys (2002 i 2003): d'11 a 30 dies

Personal:

- 1 coordinadora a jornada completa, titulada en Treball Social i Sociologia amb especialitat en Psicologia Social. Les seues funcions abasten la coordinació i representació del centre, gestió de personal i administració econòmica. Exercix funcions també en la resolució de conflictes.
- 5 educadores a jornada completa amb jornades de 24 hores seguides a torns. 4 d'elles són treballadores socials i una d'elles és tècnica en intervenció social. Cada educadora té activitats específiques dins una àrea d'intervenció; no obstant això, no poden fitar-se els camps d'intervenció pel fet que els torns són de 24 hores.
- 1 monitora infantil a mitja jornada, els matins a l'hivern i les vesprades a l'estiu. És diplomada en Magisteri, especialitat Educació Infantil. S'encarrega de realitzar les activitats dels menors i duu el seguiment de cada cas.

S'ha de destacar que el centre disposa també d'una supervisora externa, professional autònoma finançada per l'Ajuntament.

Prestacions:

- Assistència integral.

- Prestacions completes de caràcter residencial: allotjament i manutenció.
- Tractament especialitzat.
- Activitats de convivència, cooperació i autoajuda.
- Activitats i programes específics per a les dones.
- Adquisició d'hàbits i habilitats personals maternals i de relació.
- Suport psicosocial.
- Activitats per als menors de les dones residents segons la seua edat.
- Seguiment postinstitucional.
- Inserció sociolaboral.

Participació de les usuàries:

El consell de centre està constituït des del 7 de maig de 2004. La majoria dels ingressos vénen derivats del centre 24 hores. Ateses les característiques de provisionalitat en l'estada de les dones, les assemblees periòdiques no es realitzen a causa de l'absència de grups estables.

Cada dona es responsabilitza de la seua habitació i de manera rotativa de la resta dels espais comuns. En els primers dies d'estada, però, les usuàries no participen dels torns de neteja per a facilitar-los un període d'adaptació.

Cada tres mesos, amb les dones que en este moment es troben en la residència, s'elabora el menú. Les dones fan el menjar i la compra conjuntament amb les educadores.

Els objectius estan centrats en la problemàtica del maltractament i les professionals tenen qualificació i formació en este sentit. Oferixen una convivència estreta amb la dona, eliminen tots els vestigis institucionals, intenten que el centre tinga les característiques d'un habitatge ordinari i les professionals s'adapten a les característiques de cada dona, que disposa d'un referent únic.

La utilització de procediments sancionadors ha estat molt reduïda. La relació amb les educadores és molt pròxima, per tal de resoldre els possibles conflictes.

Activitat (anys 2003 i 2004):

Només n'hi ha una a la Comunitat Valenciana. Concebuda per a estades curtes, l'estada mitjana anual dels dos últims anys ha oscil·lat entre 11 i 30 dies. L'estat de les instal·lacions és millorable (el mobiliari i l'estat dels banys i la cuina) i les principals queixes verbals s'han centrat en la seua ubicació (barri perifèric deteriorat). El centre no està adaptat a barreres arquitectòniques. El volum anual d'usuàries ha oscil·lat entre un mínim de 36 dones (any 1999) i un màxim de 62 (any 2003) i 60 (any 2004). El perfil mitjà de la usuària ha estat el d'una dona entre 21 i 35 anys (54% del total), majoritàriament en situació de parella de fet (52% del total), amb baixa qualificació laboral (mestresses o en situació d'atur sense subsidi, (60% del total), generalment amb fills (53%, normalment amb un o dos), majoritàriament immigrant (60% del total). El 90% dels ingressos ha estat motivat per una situació de maltractament d'una durada aproximada entre 1 i 5 anys (66% del total), i s'ha denunciat només una vegada (59% del total). El 27% de les usuàries va abandonar voluntàriament el centre, el 21% va

tornar voluntàriament amb la seua parella sense concloure la intervenció, el 17% va ser objecte de trasllat a un altre centre i el 35% va concloure la intervenció favorablement.

Des del mes de febrer de 2005, el centre roman tancat per a l'atenció a les usuàries, ja que ha acabat el conveni entre l'Ajuntament i l'ONG gestora, i ha passat la titularitat del recurs a la Diputació Provincial. En el moment de tancar este informe (maig de 2005), les notícies que tenia esta institució era que s'estaven fent totes les gestions administratives necessàries per poder tornar a obrir-lo, però la Conselleria de Benestar no ha pogut indicar-nos una data certa respecte d'això.

3.4. Centres d'acollida

3.4.1. Centre d'Acollida "A"

Dades generals:

Titularitat: Conselleria de Benestar Social.

Gestió: Empresa (l'empresa que actualment el gestiona ho fa des del maig de 2002).

Data d'inici de l'activitat: 1991.

Nombre total de places:

Dones: 9

Menors: 18

Residents en el moment de la visita:

Dones: 7

Menors: 6

Places de conveni amb la Direcció General de la Dona: totes les places. Es tracta d'un centre propi.

Estada mitjana anual dels últims anys (2002 i 2003): varia extraordinàriament, el 2003 destaca un alt percentatge d'ingressos (61.1 %) la permanència dels quals és inferior al mes, mentre que un 33'3 % supera l'estada de 6 mesos. La raó de l'elevat percentatge d'ingressos de baixa permanència rau, com en l'any 2002, en el fet que una gran quantitat són ingressos a través del procediment especial d'urgència.

Personal:

- 1 directora a jornada completa
- 1 psicòloga a jornada completa
- 1 treballadora social a mitjan jornada
- 5 educadores a jornada completa
- 1 cuinera a jornada completa
- 4 auxiliars de servei, 3 a jornada completa i 1 a 30 hores setmanals
- 1 auxiliar de manteniment a 30 hores setmanals.

El centre, a més, disposa d'un assessor legal extern (20 hores setmanals). Cal destacar-hi la precarietat del personal, atés que cal planificar els torns rodats de 24 hores per a la permanència dels educadors, el nombre dels quals resulta insuficient.

Prestacions:

- Assistència integral.
- Prestacions completes de caràcter residencial: allotjament i manutenció.
- Tractament especialitzat.
- Activitats de convivència, cooperació i autoajuda.
- Activitats i programes específics per a les dones.
- Adquisició d'hàbits i habilitats personals maternals i de relació.
- Suport psicosocial.
- Activitats per als menors de les dones residents segons la seua edat.
- Seguiment postinstitucional (excepcionalment).
- Inserció sociolaboral.

Participació de les usuàries:

El consell de centre està constituït. Es realitzen assemblees setmanals de dos tipus: una exclusivament per a dones (els dimecres o els dijous a les 15.00 hores a la sala de televisió; l'assistència és obligatòria) i una altra per als menors. Les educadores recullen per escrit els acords que es prenen en estes assemblees i els fixen en el tauler d'anuncis. Individualment, totes les dones poden realitzar propostes a les educadores i a la directora.

Cada dona es responsabilitza de la seua habitació i de manera rotativa de la resta dels espais comuns. Les auxiliars estableixen torns de rotació setmanal entre les residents.

L'organització dels menjars es fa per taules (cada dona té la seua taula); les dones es responsabilitzen de parar taula i de la correcció dels seus fills. La cuinera servix només les persones adultes, i les mares servixen els infants. Les queixes quant a l'alimentació no són motivades per la qualitat dels aliments sinó pel tipus de menjar. Hi ha menús especials per a menors. Cada usuària ha de rentar els gots i cassons dels desdjunis i berenars, i també han de netejar la cuina en estos casos.

L'ús de la rentadora està regulat segons el nombre d'habitació: hi ha un dia i hores concretes perquè cada resident rente la seua roba. L'auxiliar de serveis és qui informa a cada resident dels torns.

Existixen unes normes mínimes de cura dels menors i uns horaris de migdiada (de 15.00 h a 17.00 h) i de retirada nocturna (a les 22.00 h). Les visites per part de familiars i/o amics/as s'acorden amb la directora mitjançant cita prèvia i només en circumstàncies excepcionals. El telèfon només pot utilitzar-se en cas de necessitat. Les eixides han de comunicar-se prèviament i amb antelació a les educadores, i han de fer-se acompanyades dels fills/es, llevat d'excepcions, en què cal assegurar que els nens i nenes queden atesos, i han de respectar l'horari i els torns de treball.

Activitat (any 2003):

L'estada mitjana va variar de forma extraordinària i hi havia un elevadíssim percentatge d'ingressos (61,1%) inferiors al mes (ingressos per procediment d'urgència). L'estat general de les instal·lacions és adequat, tot i que millorable, i hi destaca l'escàs espai per a l'activitat de les professionals (excepció feta del despatx de la psicòloga) i l'austeritat del mobiliari. Ens han referit alguns retards en la reposició d'elements materials, causats, sobretot, per la tramitació administrativa. Té una bona ubicació. Quant al personal, el sistema de torn rodat fa que este siga insuficient. El perfil mitjà de la usuària mitjana és el d'una persona entre 18 i 35 anys d'edat (72,3%), soltera (61,1%), aturada (72,7 %) i sense estudis (66,6%), amb fills (83,4%, normalment amb dos –50% del total–), espanyola (61,1%). En un 72,2 % dels casos l'ingrés ha estat realitzat per situació de maltractament de més de 6 anys de durada (53,3%), generalment no denunciat (55,6 %). El total d'usuàries en 2003 va ascendir a 18, de les quals 16 van ser baixes en finalitzar l'any. El 37,5% va abandonar voluntàriament el centre, el 12,5% va ser objecte de trasllat, el 12,5% va ser objecte d'expulsió, el 18,75% va finalitzar el procés amb autonomia i el 18,75% va concloure el procés per finalització de la situació d'urgència.

Activitat 2004 (del gener a l'octubre):

De les 53 fitxes examinades resulta que un 90% dels ingressos ha estat causat per maltractaments i la resta per causes d'exclusió social específicament. Tanmateix, als maltractaments com a causa principal de l'ingrés s'ha associat en gran nombre la immigració irregular i després la prostitució, i, en menor mesura, la toxicomania, l'alcoholisme i la malaltia mental. La via d'accés pràcticament ha estat única: els centres 24 hores.

La mitjana d'edat se situa entre els 18 i els 45 anys, i és significatiu el nombre de dones casades, que representa el 50%, seguit per les solteres i, en menor mesura, les separades i divorciades.

Quant a la nacionalitat, no hi ha diferència entre les espanyoles i les estrangeres no comunitàries irregulars. Estes últimes procedeixen de Colòmbia, Rússia, el Marroc, Lituània, Veneçuela, Uruguai, Bulgària, l'Equador, Algèria i Polònia. La gran majoria, o no tenen estudis o només tenen els primaris; entorn d'un 20% tenen estudis secundaris.

Un aspecte comú en totes estes dones és que no disposen d'ingressos econòmics propis i, quan en tenen, són irregulars, procedents de l'economia submergida (prostitució, hoteleria, neteja) o de prestacions socials: PNC (prestacions no contributives), RAI (renda activa d'inserció) o INEM. Quant a l'habitatge, la meitat no en tenia i aquelles que en posseïen era en règim de lloguer o de societat de guanys. Solament dos dones eren propietàries d'habitatge.

Una altra característica definitiva és que la majoria eren mares d'entre un i tres fills de diverses edats (des de mesos fins a 20 anys), i hi predominaven els menors de 10 anys. Els fills les van acompanyar durant l'estada.

El temps d'estada és curt, aproximadament d'una mitjana d'un mes, amb màxims de sis mesos i mínims d'un dia. Les causes de baixa en la casa són motivades, pràcticament

igual, per la tornada amb el maltractador, per la convivència amb familiars, l'autonomia i el trasllat a altres centres.

3.4.2. Centre d'Acollida “B”

Dades generals:

Titularitat: congregació religiosa.

Gestió: congregació religiosa.

Data d'inici de l'activitat: 1 de gener de 1989.

Nombre total de places:

Dones: 9

Menors: 11.

Residents en el moment de la visita:

Dones: 7

Menors: 9.

Places de conveni amb la Direcció General de la Dona: totes les places, en règim de concert.

Estada mitjana anual dels últims anys (2002 i 2003): hi podem distingir tres grups al llarg d'estos dos anys. El primer és un grup de dones de llarga estada (8 en el 2003, i 6 en el 2002) que se'n van del centre amb els objectius complits i amb les quals s'han pogut treballar totes les àrees. Un segon grup que hi ha romàs més de 6 mesos (11 en el 2002 i 6 en el 2003) amb les quals s'ha aconseguit un nombre important d'intervencions positives. Un tercer grup que no s'ha adaptat a les característiques del recurs o que han tornat amb el seu marit o company (5 en el 2003 i 10 en el 2002).

Personal:

- Una directora, membre de la congregació, a jornada completa, que realitza funcions d'educadora i puericultora. S'encarrega de la supervisió de les activitats i els programes, ostenta la prefectura del personal, coordina les funcions i el compliment de la programació, i representa oficialment.
- Una psicòloga, a temps parcial (12 hores setmanals) que s'encarrega de realitzar la teràpia individual i de grup.
- Una treballadora social a temps parcial (14 hores setmanals), que és l'encarregada de realitzar els informes socials, informes de derivació, gestió de recursos, etc.
- Tres educadores a jornada completa, pertanyents a la congregació. Una fa les funcions d'administrativa, una altra les de secretària (perit mercantil) i l'última té titulació en Treball Social. Les seues funcions consisteixen a fomentar les habilitats necessàries i a realitzar la intervenció educativa amb les usuàries.
- Una cuinera a temps parcial.

Cal destacar la presència de voluntariat que dóna suport en la cura dels nens, les eixides, la preparació de festes, les classes de suport de cultura general, les classes de castellà i d'informàtica.

Prestacions:

- Assistència integral.
- Prestacions completes de caràcter residencial: allotjament i manutenció.
- Tractament especialitzat.
- Activitats de convivència, cooperació i autoajuda.
- Activitats i programes específics per a les dones.
- Adquisició d'hàbits i habilitats personals maternals i de relació.
- Suport psicosocial.
- Activitats per als menors de les dones residents segons la seua edat.
- Seguiment postinstitucional (excepcionalment).
- Inserció sociolaboral.

Participació de les usuàries:

El consell de centre està constituït. S'hi realitzen reunions generals cada 15 dies per a tractar activitats, fomentar la convivència i resoldre situacions puntuals, per a la qual cosa s'utilitzen dinàmiques de participació.

Fan torns per a les tasques de neteja comunes, tenint en compte el treball i les activitats que realitzen les dones fora del centre. Qualsevol acord que implique un canvi de torn ha de comunicar-se a l'educadora. Cada dona es responsabilitza de mantenir neta i ordenada la seua habitació i una vegada la setmana s'hi fa neteja general.

Les mares són responsables de donar el menjar als seus fills. Fan torns de recollida i neteja del menjador setmanalment. Hi ha estipulat un horari de menjars amb una diferència en el dels adults i els menors en el menjar principal, amb la finalitat d'afavorir un clima agradable i propici per al diàleg que permeti tractar diferents temes.

Hi ha unes normes mínimes de cura dels menors. Les visites per part de familiars i/o amics s'acorden amb la directora mitjançant cita prèvia i només en circumstàncies excepcionals. El telèfon només pot utilitzar-se en cas excepcional, i les residents tenen prohibit donar el número de telèfon i l'adreça del centre. Les eixides han de comunicar-se amb antelació a les educadores i han de fer-se en companyia dels nens, llevat d'excepcions, cas en què ha de quedar reflectida formalment la persona que queda responsable de la cura dels menors.

Activitat (any 2003):

L'estada mitjana s'ajusta a les característiques descrites en la normativa. La ubicació, l'estat general i els mitjans materials són bons. El perfil d'una usuària mitjana és d'una persona entre 21 i 30 anys d'edat (59,26%), soltera (40,74%) o en situació de parella de fet (33,33%), immigrant (59,26%), amb fills o en estat de gestació (88,89%, majoritàriament amb un fill –51,85% del total–), sense estudis mínims (70,37%). En un

37,04% dels casos l'ingrés va ser realitzat per situació de maltractament de menys de 5 anys de durada (66,67%), generalment denunciat. D'un total de 27 dones ateses en l'any 2002, 21 hi van causar baixa. El 9,5% va abandonar voluntàriament el centre, el 14,3% va tornar amb la seua parella sense concloure la intervenció, un altre 14,3% va ser objecte de trasllat, el 19,5% va finalitzar l'estada sense assolir els objectius i el 42,9% va finalitzar la intervenció amb compliment dels objectius.

Activitat 2004 (del gener a l'octubre):

En els 32 supòsits examinats trobem com a causes de l'ingrés les següents: un 50% per maltractament físic, un 20% per maltractament sexual i un 30% per factors d'exclusió social que corresponen, per este ordre, a immigració irregular, desestructuració familiar, prostitució, discapacitat i toxicomania (el maltractament hi pot prevaler, però moltes vegades s'associa a una o diverses causes d'exclusió social). L'accés s'ha produït a través de la Direcció Territorial de Benestar Social, en la majoria de casos a instàncies dels serveis socials generals; la resta hi ha accedit a través dels centres 24 hores.

El perfil mitjà de les usuàries d'este centre respon a una dona d'entre 18 i 30 anys d'edat, soltera o unida de fet a la seua parella i espanyola en el 50% dels casos. L'altre 50% són estrangeres no comunitàries i no regulars, procedents de l'Equador, Bulgària, Romania, Algèria, Argentina, Rússia, Lituània i el Brasil. No tenen estudis o si els tenen només arriben als bàsics. A més, no tenen activitat laboral, ingressos propis ni habitatge.

Quasi totes hi ingressen, sobretot, amb fills petits, és a dir, de mesos a dos o tres anys.

La mitjana de temps d'estada és de 4 mesos i finalitza per diverses causes: tornada amb el maltractador, convivència amb familiars o amics, abandó i trasllat. En un cas s'ha produït l'expulsió per no acceptar les normes de convivència del centre.

3.4.3. Centre d'Acollida "C"

Dades generals:

Titularitat: congregació religiosa.

Gestió: congregació religiosa.

Data d'inici de l'activitat: 1984.

Nombre total de places:

Dones: 13

Menors: 10

Residents en el moment de la visita:

Dones: 12

Menors: 8

Places de conveni amb la Direcció General de la Dona: totes les places són en règim de concert.

Estada mitjana anual dels últims anys (2002 i 2003): depén de la situació individual de cada dona, encara que s'establix com a màxim un any de permanència al centre.

Personal:

- Una directora, membre de la congregació, a jornada completa, diplomada en Magisteri.
- Una psicòloga a temps parcial (12 hores setmanals) que s'encarrega de realitzar la teràpia individual i de grup.
- Una treballadora social a temps parcial (25 hores setmanals), que és l'encarregada de la realització dels informes socials, informes de derivació, gestió de recursos, etc.
- Cinc educadores a jornada completa, quatre pertanyents a la congregació i una altra contractada a temps parcial (20 hores setmanals). Una és diplomada en Magisteri, l'altra en Pedagogia, una altra és tècnica en Inadaptació Social i una altra és diplomada en Treball Social.
- Una cuinera.

Cal destacar-hi la presència de voluntariat que dóna suport en la cura de nens, les eixides, la preparació de festes, les classes de suport de cultura general, de castellà i d'ordinador. També hi ha una supervisora de l'equip educatiu, amb una jornada de 2 hores cada 15 dies. Esta persona és llicenciada en Psiquiatria i és l'encarregada de supervisar l'equip de treball.

Prestacions:

- Assistència integral.
- Prestacions completes de caràcter residencial: allotjament i manutenció.
- Tractament especialitzat.
- Activitats de convivència, cooperació i autoajuda.
- Activitats i programes específics per a les dones.
- Adquisició d'hàbits i habilitats personals maternals i de relació.
- Suport psicosocial.
- Activitats per als menors de les dones residents segons la seua edat.
- Seguiment postinstitucional (segons necessitats).
- Inserció sociolaboral.

Participació de les usuàries:

El consell de centre està constituït des del març. També s'hi manté una estructura assembleària. Cada pis funciona de forma independent, ja que les dones embarassades han de dur un ritme de treball diferent del d'aquelles que ja són mares. S'hi fan reunions setmanals entre les educadores i les dones de cada pis, en les quals es realitza el repartiment de tasques, es resolen els conflictes de convivència i es realitzen teràpies de grup. Les assemblees no tenen una periodicitat determinada, com a màxim se'n fan dos o tres l'any.

Les dones són responsables de la neteja de la seua habitació i cambra de bany. També han d'ocupar-se de les tasques comunes d'acord amb els torns rotatoris fixats per l'equip educatiu.

Les dones es comprometen, per motius de protecció, a no divulgar el telèfon i l'adreça del centre i a no utilitzar el seu mòbil en situacions que puguen originar risc per al centre o els seus usuaris. Les eixides del centre han de comunicar-se prèviament a la responsable.

Activitat (any 2003):

L'estada mitjana oscil la sensiblement entre un 16% que hi ha romàs menys de 30 dies, un 40% que hi ha romàs menys de 4 mesos, un 24% que hi ha romàs entre 4 mesos i un any i el 20% que hi ha romàs més d'un any. La ubicació, l'estat general i els mitjans materials són bons. El perfil d'una usuària mitjana és el d'una persona entre 18 i 30 anys (72%), soltera (65%), immigrant (76,92%), amb fills (69%) o en estat de gestació (42%), amb baix nivell d'estudis (58%). En el 31% dels casos l'ingrés va ser realitzat per situació de maltractament, inferior a un any (88%), generalment denunciat. En este centre destaca la protecció a la dona embarassada i sense recursos (35%). D'un total de 38 persones ateses en l'any 2003, hi van causar baixa 25 dones. D'estes, el 16% es va donar de baixa voluntàriament, el 8% va ser objecte de trasllat, el 20% va tornar al seu país d'origen, el 44% va aconseguir l'autonomia i un 12% va aconseguir habitatge.

Activitat 2004 (del gener a l'octubre):

De 31 dones, la causa prevalent d'ingrés de la meitat d'elles va ser el maltractament i la de l'altra meitat, l'exclusió social (menor tutelada, immigració irregular, malaltia mental, prostitució i toxicomania). La majoria ho van fer a través de la Direcció Territorial de Benestar Social i la resta mitjançant el centre 24 hores.

L'edat oscil la entre 18 i 40 anys, solteres o amb relació sentimental de fet. Hi ha un 50% d'espanyoles i el mateix d'estrangeres no comunitàries (Ucraïna, Romania, l'Equador, Colòmbia, Algèria, el Paraguai). La majoria tenen estudis primaris i en algun cas estudis secundaris i fins i tot universitaris. No tenen ocupació i els ingressos, quan n'hi ha, provenen de PNC, RAI o prestació per fill a càrrec. Tampoc tenen habitatge.

Solament cinc eren mares de fills (menors d'un any), que, en la majoria de casos, estaven amb elles en el centre.

L'estada mitjana és de 3 mesos, encara que hi ha 5 dones que hi residixen un any. La causa principal de baixa és l'autonomia, seguida per la baixa voluntària, i la convivència amb familiars o amics. També s'ha donat dos casos de tornada amb el maltractador.

3.4.4. Centre d'Acollida "D"

Dades generals:

Titularitat: municipal.

Gestió: ONG.

Data d'inici de l'activitat: desembre de 1998.

Nombre total de places:

Dones: 4

Menors: 8

Residents en el moment de la visita:

Dones: 4

Menors: 5

Places de conveni amb la Direcció General de la Dona: totes les places, en règim de concert.

Estada mitja anual dels últims anys (2002 i 2003): durant l'any 2003, únicament una dona ha superat el període d'estada de 6 mesos i, a més, continua una dona en el centre que va ingressar abans. No obstant això, el temps general d'estada s'ha reduït d'1 a 3 mesos, i en la pràctica funciona com un centre de curta estada.

Personal:

- Una directora, llicenciada en Psicologia, amb contracte a jornada completa i horari flexible, preferentment als matins. Pel que fa a les seues funcions generals, estableix la coordinació del personal i realitza els contactes amb altres organismes públics i privats. Substitueix les treballadores pel caràcter incomplet dels torns. També realitza altres funcions com el disseny del pla d'intervenció amb les usuàries i el suport psicològic.
- Una educadora a temps parcial (des del 15/06/03) que realitza activitats a la vesprada, principalment amb els menors i tallers amb les dones.
- Quatre auxiliars a jornada completa, amb presència en el centre les 24 hores, amb règim de torns. Les seues funcions són d'acompanyament de les residents. No tenen titulació específica i segueixen diversos protocols d'actuació per al seu treball.

El personal és clarament insuficient i, com a mínim, hi caldria una altra persona per a completar els torns; també seria necessari ampliar a jornada completa l'horari de l'educadora.

Prestacions:

- Assistència integral.
- Prestacions completes de caràcter residencial: allotjament i manutenció.
- Tractament especialitzat.
- Activitats de convivència, cooperació i autoajuda.
- Activitats i programes específics per a les dones.
- Adquisició d'hàbits i habilitats personals maternals i de relació.
- Suport psicosocial.
- Activitats per als menors de les dones residents segons la seua edat.
- Seguiment postinstitucional (segons necessitats).

- Inserció sociolaboral.

Participació de les usuàries:

Setmanalment s'hi realitza una reunió informativa en la qual s'informa sobre les activitats, recursos, recordatori de normes i solució de situacions puntuals. La col·laboració de les residents és adequada i estes reunions tenen una important utilitat de resolució de conflictes.

Activitat (any 2003):

El temps general d'estada abasta entre 1 i 3 mesos, i en la pràctica funciona com un centre de curta estada. La ubicació, l'estat general i els mitjans materials són bons. No obstant això, s'hi aprecia falta d'espai per a les professionals. El centre no està adaptat a barreres arquitectòniques. El perfil d'una usuària mitjana és el d'una persona entre 21 i 30 anys (65%), immigrant (55%), amb estudis mínims o inferiors (60%). En el 65% dels casos l'ingrés va ser realitzat per maltractament ocasionat pel company sentimental (61,5% d'un total de 26 casos atesos per este concepte), i pràcticament és el mateix percentatge el de situacions denunciades que el de les no denunciades. Del total de 40 persones ateses en el 2003, el 40% es van donar de baixa voluntària, el 5% van tornar amb el company, el 17,5% van tornar al seu país, el 5% va ser objecte de trasllat, el 7,5% va ser objecte d'expulsió, el 2,5% van presentar dificultats en la convivència i el 20% va concloure la intervenció amb els objectius assolits.

Activitat 2004 (del gener a l'octubre):

Les dones que hi han ingressat (19) ho fan fet per maltractament, ja siga a través del centre 24 hores o de la Direcció Territorial de Benestar Social, amb un ventall d'edats molt ampli, des dels 18 fins als 45 anys, amb problemes associats d'immigració irregular i prostitució.

La majoria de dones són solteres, separades o divorciades, espanyoles i immigrants no comunitàries sense regularitzar (Rússia, Uruguai, Algèria, Romania, Colòmbia, l'Argentina) i amb estudis primaris o secundaris. No tenen ocupació, ni rendes pròpies i quan les tenen provenen de la prostitució o de l'economia. Tampoc tenen habitatge i si en tenen és llogat.

Són mares d'1 o 2 fills entre 2 i 7 anys, que els acompanyen durant la seua estada en la casa, que dura entre dies i 6 mesos. Les baixes voluntàries o per autonomia han estat la majoria, la resta de baixes s'han produït per: tornada amb el maltractador, trasllats a altres centres o retorn al país d'origen.

3.4.5. Centre d'Acollida "E"

Dades generals:

Titularitat: ONG.

Gestió: ONG.

Data d'inici de l'activitat: 16 de juny de 2003.

Nombre total de places:

Dones: 8

Menors: 10

Residents en el moment de la visita:

Dones: 8

Menors: 10

Places de conveni amb la Direcció General de la Dona: totes les places, en règim de concert.

Estada mitjana anual dels últims anys (2002 i 2003): atés l'escàs temps de funcionament, esta dada encara no és avaluable.

Personal:

- Un director, que està acabant la llicenciatura en Psicologia, amb contracte a temps parcial (25 hores), amb funcions generals de coordinació i guia del procés.
- Una psicòloga amb contracte a temps parcial (25 hores), amb funcions pròpies de la intervenció psicològica, no limitada a sessions de consulta sinó també a la planificació, desenvolupament i control dels ambients interns de la residència.
- Una treballadora social a jornada completa, que desenvolupa les seues activitats conjuntament amb la psicòloga i es responsabilitza dels aspectes socials de la intervenció.
- Cinc educadors a jornada completa (2 homes i tres dones), 2 titulats en Treball Social i 3 en Psicologia, amb presència en el centre les 24 hores, amb règim de torns. Les seues funcions estan definides i planificades pels professionals anteriorment ressenyats i són els encarregats de desenvolupar les activitats proposades i donar suport a les mares i als menors.

A més dels anteriors, el centre disposa de personal de manteniment i serveis (2 persones, una a temps parcial) i un coordinador de material. Cal destacar-hi la presència de voluntariat (una voluntària procedent d'un programa europeu de voluntariat).

Prestacions:

- Assistència integral.
- Prestacions completes de caràcter residencial: allotjament i manutenció.
- Tractament especialitzat.
- Activitats de convivència, cooperació i autoajuda.
- Activitats i programes específics per a les dones.
- Adquisició d'hàbits i habilitats personals maternals i de relació.
- Suport psicosocial.
- Activitats per als menors de les dones residents segons la seua edat.
- Seguiment postinstitucional (segons necessitats).
- Inserció sociolaboral.

Participació de les usuàries:

El consell de centre està constituït des del març de 2004. A més a més, s'hi manté una estructura assembleària formada per la Junta de Dones residents i la Junta de Menors residents, definida en el reglament de règim interior. Es procura realitzar una reunió setmanal, encara que resulta difícil a causa de la situació laboral de les usuàries. El contingut de les sessions es plasma en un diari firmat per les assistents.

Les usuàries tenen prohibit desvetlar la ubicació física de la residència i es facilita una adreça de correu per a rebre la correspondència. Com a norma general no poden produir-se visites en la residència, excepte autorització expressa i causa motivada. Les eixides es dividixen entre les que no necessiten autorització expressa (que només els cal comunicar-ho als educadors) i les que sí que en necessiten (les que es desenvolupen fora de l'horari permès i estan suficientment motivades, en què normalment ix tot el nucli familiar o bé s'ha previst l'adequada custòdia dels menors, ja siga pel personal o per les usuàries del centre).

Les dones acollides són responsables de l'ordre i la higiene de la seua habitació, dels objectes personals, de rentar la seua roba i fer torns de neteja per als espais comuns que siguen assignats.

Activitat (any 2003):

El centre va iniciar la seua activitat el 16 de juny de 2003, per la qual cosa encara no s'hi pot avaluar l'estada mitjana. Té una ubicació, estat general i mitjans materials bons. El perfil d'una usuària mitjana és el d'una persona entre 26 i 40 anys (58,33 %), espanyola (75%), soltera (58,33%), amb estudis mínims o inferiors (la totalitat). En el 58,33% dels casos l'ingrés va ser per maltractaments, en la major part dels casos causats per la parella matrimonial, de més de 2 anys de durada i generalment objecte de denúncia. De les 12 persones ateses, 6 van causar baixa. El 30% va ser objecte de trasllat, un altre 30% va començar una nova relació sentimental i el percentatge restant va tornar amb la família d'origen o amb amistsats.

Activitat 2004 (del gener a l'octubre):

Un total de 25 dones han estat usuàries de la casa, quasi totes a causa del maltractament. Han ingressat al centre, en un percentatge igual, a través del centre 24 hores i de la Direcció Territorial de Benestar Social.

Entre 18 i 40 anys, majoritàriament solteres o unides de fet amb la seua parella i en menor mesura casades. El 60% espanyoles i la resta estrangeres no comunitàries sense regularitzar (Romania, Algèria, el Brasil, l'Argentina, el Marroc i l'Equador). Amb estudis primaris, sense activitat laboral, ni ingressos propis, ni habitatge. La majoria vénen acompanyades d'entre dos i quatre fills, de mesos fins a 10 anys.

El temps d'estada ha oscil·lat entre 3 dies i 5 mesos. Les principals causes de baixa són la tornada amb el maltractador i la voluntària.

3.4.6 . Centre d'Acollida “F”

Dades generals:

Titularitat: Municipal.

Gestió: Municipal.

Data d'inici de l'activitat: 1 de juny de 2003.

Nombre total de places:

Dones: 7

Menors: 7

Residents en el moment de la visita:

Dones: 6

Menors: 8

Places de conveni amb la Direcció General de la Dona: totes les places, en règim de concert.

Estada mitjana anual dels últims anys (2002 i 2003): atés l'escàs temps de funcionament, esta dada encara no és avaluable.

Participació de les usuàries:

El consell de centre està constituït des del març de 2004. A més a més, s'hi manté una estructura assembleària. Es procura fer una reunió setmanal.

El centre disposa d'un horari amb horaris de menjars diferenciats per a nens i adults que pot ser rectificat per indicació dels professionals. Encara que hi ha servei de *catering*, dels desdjunis i sopars i de l'atenció general es responsabilitzen les dones, i també hi fan torns per a la neteja.

La neteja de les zones comunes, la fan les usuàries amb un sistema de torns que es modifica segons els ingressos. La neteja de cada habitació particular, la fa la usuària que hi roman.

Activitat (any 2003):

El centre va iniciar la seua activitat l'1 de juny de 2003, per la qual cosa l'estada mitjana no és una dada encara avaluable. La ubicació i els mitjans materials són bons. Quant a l'estat general, s'observen esquerdes al passadís i saló, falta de pintura, l'absència d'algun aplic de llum i la necessitat de canviar la cuina (encara que el centre té servei de *catering*). El perfil d'una usuària mitjana és el d'una persona major de 31 anys (55,55%), casada o separada (55,55 %), sense recursos econòmics i amb la mateixa probabilitat d'ésser de nacionalitat espanyola o immigrant d'origen europeu. El 90% hi van ingressar per maltractaments, que feia anys que duraven i que, generalment, havien estat denunciats; la majoria d'estos casos eren de parelles no casades.

Activitat 2004 (del gener a l'octubre):

Un total de 19 dones van ingressar en este centre a causa de maltractament, a través de la Direcció Territorial de Benestar Social i principalment traslladades des d'altres centres. Tenen una edat compresa entre 18 i 40 anys. La majoria d'elles són solteres o separades i un terç casades.

Algunes problemàtiques que acompanyaven el maltractament eren l'alcoholisme, la toxicomania, la immigració irregular i la prostitució.

La majoria de dones eren espanyoles i la resta estrangeres de països no comunitaris (Romania, Hongria i Lituània), amb estudis primaris en el millor dels casos. Sense activitat laboral, ingressos propis, ni habitatge.

Quasi totes eren mares d'un fill o dos, de mesos fins a 5 anys, que es van estar amb elles durant l'estada en la casa, que va durar entre un i vuit mesos. La baixa s'hi va produir amb caràcter voluntari, per adquirir autonomia o per expulsió (ús de substàncies tòxiques o agressions a altres dones)

3.4.7. Centre d'acollida "G"

Dades generals:

Titularitat: Conselleria de Benestar Social (des de 1997).

Gestió: empresa.

Data d'inici de l'activitat: 13 d'agost de 1987

Nombre total de places:

Dones: 9

Menors: 9

Residents en el moment de la visita:

Dones: 6

Menors: 8

Places de conveni amb la Direcció General de la Dona: totes les places, es tracta d'un centre propi.

Estada mitja anual dels últims anys (2002 i 2003): depenent de cada cas, s'aprecia un increment del temps mitjà d'estada d'aquelles dones que necessiten intervenció, que sovint arriba a l'any.

Personal:

- Una directora, amb contracte a jornada completa.
- Una psicòloga, a temps parcial (30 hores setmanals).
- Una treballadora social, a temps parcial (8 hores setmanals).
- Sis educadores a jornada completa, amb presència en el centre les 24 hores, amb règim de torns.
- Tres auxiliars de servei, a jornada completa.
- Una auxiliar de manteniment, a temps parcial (8 hores setmanals).

Prestacions:

- Assistència integral.
- Prestacions completes de caràcter residencial: allotjament i manutenció.
- Tractament especialitzat.
- Activitats de convivència, cooperació i autoajuda.
- Activitats i programes específics per a les dones.
- Adquisició d'hàbits i habilitats personals maternals i de relació.
- Suport psicosocial.
- Activitats per als menors de les dones residents segons la seua edat.
- Seguiment postinstitucional (segons les necessitats).
- Inserció sociolaboral.

Participació de les usuàries:

El consell de centre no ha estat format encara. S'hi realitza una assemblea quinzenal i les extraordinàries que es consideren oportunes. S'establix un ordre del dia amb antelació, hi ha un llibre d'actes de les reunions, en què s'anoten les qüestions que han estat tractades. Hi ha una bústia de suggeriments en què les residents fan una valoració escrita de les assemblees per a poder recollir qüestions que permeten millorar les assemblees futures. Depenent de l'edat dels/les menors, s'hi fan assemblees per a resoldre possibles conflictes i plantejar activitats.

Les residents tenen prohibit comunicar la ubicació de la casa. En principi no poden rebre visites de cap persona, llevat de valoració de l'equip de professionals. Té un apartat de correus propi.

Les dones participen dels torns de recollida i neteja d'espais comuns. Cada dona s'ocupa de la neteja del seu espai propi. Les eixides han de comunicar-se amb antelació i realitzar-se en companyia dels nens, llevat d'excepcions. La porta de la casa té horaris d'obertura i tancament.

Activitat (any 2003)

El temps mitjà d'estada oscil·la sensiblement, segons els casos: només el 19% va superar els 90 dies, i és remarcable que el 38% hi va romandre entre 1 i 15 dies. L'edifici no està adaptat a barreres arquitectòniques. La ubicació és bona i l'estat general és acceptable. El perfil d'una usuària mitjana és el d'una persona entre 21 i 35 anys (62%), casada o separada (54,6%), immigrant (69,8%), amb estudis mínims o inferiors (56,6%). El 94,3% dels ingressos va ser per maltractaments, generalment denunciats amb anterioritat a l'ingrés (71,7% dels casos). D'un total de 53 persones ateses, el 20,7% va ser objecte de trasllat, el 20,7% va tornar amb l'agressor, el 7,6% va romandre en el centre, el 9,4% va aconseguir treball i habitatge, un altre 3,8% va aconseguir un habitatge social, i la resta, generalment, va tornar amb la família d'origen, amistats o va iniciar una nova relació.

Activitat 2004 (del gener a l'octubre):

Van romandre en la casa 44 dones amb la problemàtica principal del maltractament, i hi van ser derivades pel centre 24 hores o per la Direcció Territorial de Benestar Social. En 14 casos, al maltractament físic i psíquic es va afegir l'agressió sexual.

L'edat de les dones estava equilibrada entre els 18 i els 40 anys i un 60% eren casades i la resta solteres. Associaven problemàtica d'immigració irregular, malaltia mental, prostitució o toxicomania.

Per nacionalitats, la majoria eren estrangeres no comunitàries (Romania i el Marroc) regulars i no regulars a parts iguals. Pel que fa al nivell educatiu, la majoria tenien estudis primaris i secundaris, i en alguns casos (4) tenien estudis universitaris.

El 80% eren no actives laboralment o estaven en l'atur. Les que treballaven ho feien amb caràcter temporal i en l'economia submergida amb uns ingressos entorn dels 100 euros.

Una vegada més tenen en comú el fet de ser mares d'una mitjana de dos fills petits, que les acompanyen en la casa.

El temps d'estada mínim ha estat de dos dies i el màxim de set mesos, i la mitjana és d'un mes. Les baixes voluntàries i l'adquisició d'autonomia són les causes principals de cessament en el recurs. A molta distància es troba la convivència amb amics o familiars i la tornada amb el maltractador.

3.4.8. Centre d'acollida "H"

Dades generals:

Titularitat: Conselleria de Benestar Social.

Gestió: empresa (l'empresa que actualment el gestiona ho fa des del 16 de novembre de 2001).

Nombre total de places: independentment que es tracte de dones o menors, la seua capacitat màxima és de 30 persones. Té 15 habitacions i les usuàries hi són ubicades d'acord amb les seues circumstàncies familiars.

Residents en el moment de la visita:

Dones: 14 (3 menors tutelades).

Menors: 16

Places de conveni amb la Direcció General de la Dona: totes les places. Es tracta d'un centre propi.

Estada mitjana anual dels últims anys (2002 i 2003): varia extraordinàriament, des d'ingressos amb reduït temps de permanència fins a persones el temps d'estada de les quals arriba a l'any i, en el cas de menors tutelades, més temps. Es pot fixar la mitjana en 8 mesos, aproximadament.

Personal:

- Una directora, llicenciada en Psicologia, a jornada completa.
- Una psicòloga a mitja jornada.
- Una puericultora.
- Sis educadores a jornada completa, de les quals cinc són treballadores socials i una és diplomada en Magisteri i exercixen la seua labor en torns.
- Una cuinera.
- Quatre auxiliars de servei.

Prestacions:

- Assistència integral.
- Prestacions completes de caràcter residencial: allotjament i manutenció.
- Tractament especialitzat.
- Activitats de convivència, cooperació i autoajuda.
- Activitats i programes específics per a les dones.
- Adquisició d'hàbits i habilitats personals mate rnals i de relació.
- Suport psicosocial.
- Activitats per als menors de les dones residents segons la seua edat.
- Seguiment postinstitucional (excepcionalment).
- Inserció sociolaboral.

Participació de les usuàries:

El consell de centre està pendent de constitució. S'hi realitzen assemblees quinzenals. A més, s'hi fan reunions convocades per les educadores quan existixen activitats noves o per a comunicar qüestions d'interés. Les dones també poden manifestar els seus suggeriments directament a les educadores, encara que s'insistix en la utilització de la bústia de suggeriments com a mitjà més útil.

Les educadores establiren torns de neteja i d'escurada de rotació setmanal. Cada dona es responsabilitza de la neteja de la seua habitació i del bany que li corresponga. El sistema de neteja de la roba consistix que una de les auxiliars renta tota la roba i després cada dona estén la seua. La roba interior la renten a mà les dones.

Els horaris de menjars del centre són: desdejuni, des que es lleven, aproximadament a les 7.00 h fins a les 10.00 h del matí; dinar, a les 13.30 h, però les dones poden arribar més tard amb justificació per motius de treball o d'estudis; el sopar té dos horaris, el d'hivern (nens/es 19.30 h i dones 21.30 h) i el d'estiu (20.00 h-20.30 h per a tothom) i el berenar de 16.30 h a 17.00 h. La cuinera elabora el desdejuni i el menjar i semiprepara el sopar. El berenar, el preparen les auxiliars.

Les eixides han de comunicar-se a les educadores, i cal respectar els horaris i l'adequada guarda dels menors.

Activitat (any 2003):

El temps d'estada varia sensiblement, i la mitjana es troba en vuit mesos. Té bona ubicació, és millorable quant a l'estat material i presenta algunes esquerdes al costat de la zona de guarderia infantil i deterioració en les aixetes de banys i en la cambra frigorífica. El perfil d'una usuària mitjana és el d'una persona entre 14 i 30 anys (57,57%), immigrant (56,25% dels casos), en situació laboral d'atur quan va ingressar (94%), estudis mínims o inferiors (82%) i amb un fill o més (90,91% dels casos, generalment amb un -45% dels casos-). El 39,39% dels ingressos van ser per maltractaments.

Activitat 2004 (del gener a l'octubre):

Van residir a la casa 30 dones, que hi van ingressar per maltractament i exclusió social, al 50%. L'ingrés es va produir a través de la Direcció Territorial de Benestar Social, orientades pels serveis socials generals. Les causes d'exclusió social van ser prostitució i immigració irregular bàsicament, i també la minoria d'edat, malaltia mental i toxicomania.

L'edat de les dones oscil·lava entre els 18 i els 40 anys i quatre d'elles eren menors d'edat. La majoria eren solteres o separades i en la mateixa proporció espanyoles i estrangeres no comunitàries (Hongria, Romania, Nigèria, Guinea, l'Equador, el Marroc). Quant al nivell educatiu, no tenien estudis o havien cursat els primaris.

En la qüestió laboral eren aturades o si havien treballat havia estat en l'economia submergida (hoteleria i neteja). Per descomptat, no tenien habitatge i tenies dos o tres fills, de mesos, que les acompanyaven durant l'estada.

El temps de permanència mitjana es trobava entre un i vuit mesos, i van concloure l'estada per haver adquirit autonomia o perquè així ho volien. A més a més, en menor mesura hi havia fugides, abandons, convivència amb familiars i tornada amb el maltractador.

3.4.9. Centre d'acollida "T"

Dades generals:

Titularitat: pública (Diputació).

Gestió: empresa (la nova empresa el gestiona des de l'octubre de 2002).

Data d'inici de l'activitat: 30 de novembre de 1990.

Nombre total de places:

Dones: 8

Menors: 16

Residents en el moment de la visita:

Dones: 8

Menors: 7

Places de conveni amb la Direcció General de la Dona: 4 dones i 8 menors, la resta les finança la Diputació.

Estada mitjana anual dels últims anys (2002 i 2003): cada dona duu el seu propi procés; en el 2002 la mitjana va ascendir a 37,83 dies i en el 2003 a 42,64 dies.

Personal:

- Una directora, llicenciada en Psicologia, a jornada completa.
- Una psicòloga, a temps parcial (10 hores setmanals).
- Una treballadora social, a temps parcial (30 hores setmanals).
- Quatre monitores, a jornada completa, amb sistema de treball a torns, una amb titulació en Psicologia, l'altra en Pedagogia, l'altra en Treball Social i l'altra sense titulació específica però amb dilatada experiència.
- Una cuinera a jornada completa.

El centre, a més, té un equip de manteniment subministrat per Diputació.

Prestacions:

- Assistència integral.
- Prestacions completes de caràcter residencial: allotjament i manutenció.
- Tractament especialitzat.
- Activitats de convivència, cooperació i autoajuda.
- Activitats i programes específics per a les dones.
- Adquisició d'hàbits i habilitats personals maternals i de relació.
- Suport psicosocial.
- Activitats per als menors de les dones residents segons la seua edat.
- Seguiment postinstitucional (excepcionalment).
- Inserció sociolaboral.

Participació de les usuàries:

El consell de centre no ha estat constituït encara. S'hi realitzen assemblees mensuals. La resolució dels conflictes es realitza immediatament per les professionals.

La higiene i neteja de les estances comunes del centre i de les habitacions les realitzen les residents amb torns especificats per l'equip de treball. També la rentadora s'utilitza per règim de torns.

Les usuàries han de llevar-se a les 9.00 h per a començar l'activitat diària i poden entrar i eixir del centre fins a les 20.30 h, excepte necessitats pròpies de la seguretat de la dona. L'hora d'anar al llit dels menors se situa en les 22.30 h i, a partir de les 23.00 h han de guardar-se silenci per a respectar el descans dels nens. L'hora d'anar al llit de les

dones són les 00.30 h. Les usuàries tenen prohibit facilitar a tercers l'adreça del centre i citar-se amb gent als voltants. Els permisos d'eixida especial (cap de setmana i trasllat de ciutat) han de ser autoritzats per les educadores.

Activitat (any 2003):

És titularitat d'una diputació provincial que finança la meitat de les places. La gestió és a càrrec d'una empresa. La mitjana d'estada en 2003 va ser de 42,64 dies. En general, presenta bon estat de conservació i manteniment i una ubicació acceptable. El perfil d'una usuària mitjana és el d'una persona d'entre 21 i 30 anys (57%), generalment amb fills, espanyola (58%), majoritàriament amb estudis mínims o inferiors. La mitjana del període de maltractaments era de 6,46 anys. En el 41% dels casos les baixes han estat per compliment d'objectius, no obstant això, en un 36% de casos s'ha produït la interrupció del procés amb tornada de la dona amb l'agressor, en un 13% dels casos va caldre traslladar-la.

Activitat 2004 (del gener a l'octubre):

És un centre destinat a dones que han patit maltractament físic i psíquic, ja que és difícil que el primer no vaja acompanyat del segon. Els casos d'exclusió social han estat mínims quant a determinant principal de l'ingrés en este centre. La via d'entrada ha estat majoritàriament a través del centre 24h, a causa de l'actuació prèvia de cossos i forces de seguretat i en alguns casos d'altres raons (assistència voluntària de la víctima sola o en companyia de familiars o veïns). Associat al maltractament s'han donat alguns casos de prostitució, malaltia mental o addicció a drogues.

Hem examinat 53 fitxes pertanyents al mateix nombre de dones que han ingressat en el centre i se'n dedueix que un 95% pertanyen al tram 18 a 40 anys; la resta està entre els 40 i 50 (4) i 50 i 60 (2). Majoritàriament són solteres i en un grau bastant menor casades, separades i divorciades. Per nacionalitat, estan al 50% les espanyoles i les estrangeres no comunitàries (l'Equador, Romania, Algèria, Iran, l'Equador, Bolívia, República Txeca, Colòmbia, Ucraïna, l'Argentina i Lituània), la majoria de les quals estan sense regularitzar. El nivell educatiu de les dones és el d'estudis primaris, encara que, atés l'elevat nombre de casos analitzats, hi ha alguns supòsits d'estudis secundaris i universitaris.

En l'aspecte laboral, la gran majoria no són actives o es troben en l'atur, i les que tenien un treball ho era per compte d'altri i temporal o en l'economia submergida. Solament una dona tenia treball fix. Lògicament la manca de recursos econòmics previs és comuna. Són mares d'un a tres fills.

Aproximadament la meitat tenen habitatge, però només en tres casos en són propietàries; la resta són en règim de guanys i, fonamentalment, de lloguer o cedides per familiars.

La durada de l'estada és molt variable, amb mínims d'1 o 4 dies i màxims de 7 mesos i períodes intermedis de 20 dies, mes i mig, i d'altres. La causes de les baixes són de

major a menor nombre: autonomia, trasllat a altres centres, tornada amb el maltractador, convivència amb familiars, voluntària i expulsió (un cas).

3.4.10. Centre d'acollida “J”

Dades generals:

Titularitat: congregació religiosa.

Gestió: congregació religiosa.

Data d'inici de l'activitat: 8 de desembre de 1935.

Nombre total de places:

Dones: 21

Menors: 21

Residents en el moment de la visita:

Dones: 21

Menors: 14 (+ 6 embarassades).

Places de conveni amb la Direcció General de la Dona: des de 1992 hi ha places en conveni amb Benestar Social. Per al període 2002-2005 hi ha 8 places de dones i 8 de menors. La resta són de lliure disposició del centre.

Estada mitjana anual dels últims anys (2002 i 2003): estada mitjana de 9 mesos.

Personal:

- Una directora, membre de la congregació, a jornada completa.
- Una psicòloga a temps parcial (30 hores setmanals).
- Un treballador social a jornada completa.
- Cinc educadores a jornada completa, pertanyents a la congregació.
- Una educadora a temps parcial (30 hores setmanals).
- Una administrativa a jornada completa.

Cal destacar-hi la presència de voluntariat que intervé en diversos tallers: cuina, perruqueria, informàtica, costura, formació (espanyol per a immigrants, preparació ESO); hi acudix també un pediatre que realitza visites als bebès i tallers de puericultura, un ginecòleg i una matrona que s'encarreguen de la preparació al part i al postpart, a més hi ha una monitora de mètodes naturals.

Prestacions:

- Assistència integral.
- Prestacions completes de caràcter residencial: allotjament i manutenció.
- Tractament especialitzat.
- Activitats de convivència, cooperació i autoajuda.
- Activitats i programes específics per a les dones.
- Adquisició d'hàbits i habilitats personals maternals i de relació.

- Suport psicosocial.
- Activitats per als menors de les dones residents segons la seua edat.
- Seguiment postinstitucional (excepcionalment).
- Inserció sociolaboral.

Participació de les usuàries:

El consell de centre està constituït. A més, les residents tenen les següents formes de participació:

- Reunions mensuals: En estes reunions periòdiques participen les residents, les educadores i la directora del centre; estes reunions no es recullen en acta.
- Reunions convocades per les educadores quan existixen activitats noves o assumptes d'interés.

Cada dona es responsabilitza de la neteja de la seua habitació i de la seua cambra de bany. Pel que fa a les zones comunes, les educadores establiren els torns setmanals, i hi ha dos torns per a la neteja del menjador. El centre té un horari que cal respectar i una programació d'activitats.

Activitat (any 2003):

Les condicions materials i d'ubicació del centre són excel·lents. L'estada mitjana de les usuàries va ser de 9 mesos. El centre disposa d'un total de 21 places per a dones i 21 per a menors, i la resta de places no concertades són de lliure disposició pel centre. El perfil d'una usuària mitjana és el d'una persona entre 18 i 29 anys (67,3%), soltera (86,5%), immigrant (67,3%), amb estudis mínims o inferiors, en estat de gestació (76,92%). Del total de places (concertades o no), el 9,6% dels ingressos va ser per maltractaments. D'un total de 37 baixes, el 43,24% va assolir els objectius del programa.

Activitat 2004 (del gener a l'octubre):

Les dones usuàries d'esta casa (19) tenen com a problemàtica comuna estar embarassades i no tenir suports de cap tipus per a dur avant la gestació.

Les causes d'ingrés van ser l'exclusió social quasi completament, i la majoria hi van ser remeses per la Direcció Territorial de Benestar Social, a instàncies dels serveis socials generals i altres vies (Projecte Home, centre de salut, Persones sense Sostre, etc.).

L'edat de les dones oscil·la entre els 18 i 30 anys i el 100% eren solteres. La seua nacionalitat es repartix al 50% entre l'espanyola i nacionalitats estrangeres, estes últimes sense regularitzar. Bàsicament, tenen estudis primaris i secundaris i no tenen ocupació prèvia a l'ingrés i, per tant, tampoc tenen mitjans econòmics ni habitatge.

La gran majoria van ingressar embarassades, amb fills previs algunes d'elles els quals no les acompanyen per diverses raons. En alguns casos hi havia mesures de protecció sobre les dones i/o els fills.

Durant l'estada se'ls presta orientació i actuació en els àmbits judicial, policíac, psicològic, sanitari, laboral, sociofamiliar, educatiu i respecte dels fills.

El temps d'estada varia entre 1 any i dies, i 2 mesos. Existixen diversos períodes que oscil·len entre 6 i 3 mesos.

Com a problemàtiques associades a la falta de mitjans econòmics hi ha casos d'alcoholisme, addició a haixix, diversos d'immigració unida a falta de suport sociofamiliar, també de desestructuració familiar, solitud, maltractament i prostitució.

Les baixes responen a dos grans motius al 50%: fugides o abandons i autonomia.

3.5. HABITATGES TUTELATS

3.5.1. Habitatge tutelat "A"

Dades generals:

Titularitat: Conselleria de Benestar Social.

Gestió: ONG.

Data d'inici de l'activitat: 1 de juny de 2003.

Nombre total de places:

Dones: 4

Menors: 5

Residents en el moment de la visita:

Dones: 2

Menors: 1

Places de conveni amb la Direcció General de la Dona: totes les places, centre propi.

Estada mitjana anual dels últims anys (2002 i 2003): atés l'escàs temps de funcionament, esta dada encara no és avaluable.

Personal:

- Una directora, llicenciada en Dret;
- Tres educadores, dos titulades en Treball Social i una en Psicologia.

Els torns de treball de les professionals, de dilluns a divendres, són de 8.00 h a 15.30 h i de 15.00 h a 22.30 h, i els caps de setmana, de 10.00 h a 22.00 h.

Prestacions:

- Assistència integral.
- Prestacions completes de caràcter residencial: allotjament i manutenció.
- Tractament especialitzat.
- Activitats de convivència, cooperació i autoajuda.

- Activitats i programes específics per a les dones.
- Adquisició d'hàbits i habilitats personals maternals i de relació.
- Suport psicossocial.
- Activitats per als menors de les dones residents segons la seua edat.
- Seguiment postinstitucional (segons necessitats).
- Inserció sociolaboral.

Participació de les usuàries:

No s'ha constituït consell decentre en no considerar-se necessari per les característiques de l'habitatge. Les assemblees s'hi realitzen setmanalment i el contacte directe permet que les relacions siguin molt fluides.

Les usuàries tenen prohibit comunicar l'adreça de l'habitatge i disposen d'un número de telèfon no directe per a comunicacions urgents. No es pot rebre cap visita en les dependències de l'habitatge, llevat d'excepcions que ha de valorar l'equip de professionals. Les eixides han de notificar-se amb antelació, igual que els permisos especials de cap de setmana i trasllats de ciutat.

Les residents s'ocupen de la recollida i neteja d'espais comuns mitjançant un sistema de tornos. També s'ocupen de la realització dels desdijuns, dinars, berenars i sopars per este sistema. Cada dona es responsabilitza de la neteja dels espais d'ús individual.

Activitat (any 2003):

L'inici de l'activitat es va realitzar l'1 de juny de 2003, per la qual cosa l'estada mitjana no és encara una dada avaluable. Té una ubicació i un estat general bons; no obstant això, presenta algunes mancances com ara falta de cortines i fundes de sofà, alguns desperfectes en els mobles de cuina, finestres i banys. El perfil d'una usuària mitjana és el d'una persona entre 21 i 35 anys (66,66%), soltera (41,6%), immigrant (66,6%), amb estudis mínims o inferiors (74,9%), amb fills (la majoria en tenen un –41,6%–). El 83,33% dels ingressos va ser per maltractaments que duraven entre un i cinc anys (50%), ocasionat pel marit (50%) i denunciat (90% dels casos). De 12 persones ateses, 10 hi van causar baixa durant l'any, el 10% va aconseguir l'autonomia, el 20% va ser objecte de trasllat, un altre 20% va rebre un habitatge i el 30% va abandonar voluntàriament el centre.

Activitat 2004 (del gener a l'octubre):

Hi van ingressar 19 víctimes de maltractament, a través del centre 24 hores. Tenien entre 25 i 50 anys, al 50% casades i solteres, separades i divorciades. Al 50% espanyoles i estrangeres no comunitàries (el Marroc, Romania, l'Argentina, Nigèria, Rússia) irregulars. Majoritàriament amb estudis primaris i sense activitat laboral regular. Qui la tenia era irregular, en el sector serveis (neteja, hoteleria i comerç), amb ingressos entorn dels 500 euros.

No tenien habitatge i, si en tenien, era en règim de lloguer. La majoria hi tenien associats problemes d'immigració i alcoholisme.

Eren mares d'una mitjana de dos fills, que solien tenir entre pocs mesos i més de 18 anys.

El temps d'estada hi variava entre els dos dies i els sis mesos. Hi van finalitzar l'estada per causes com ara la tornada amb el maltractador i l'autonomia, a més de la convivència amb familiars o amb amics.

3.5.2. Habitatge tutelat "B"

Dades generals:

Titularitat: ONG.

Gestió: ONG.

Data d'inici de l'activitat: 1 de juliol de 2002.

Nombre total de places:

Dones: 5

Menors: 10

Residents en el moment de la visita:

Dones: 5

Menors: 6

Places de conveni amb la Direcció General de la Dona: totes les places.

Estada mitjana anual dels últims anys (2002 i 2003): aproximadament un any.

Personal:

- 1 psicòloga-directora, màster clínica, a jornada completa.
- Dos treballadores socials, a jornada completa.
- Una educadora, a jornada completa, governanta (carnet de manipuladora d'aliments i monitora d'oci i temps lliure) que s'ocupa de l'organització de l'alimentació, torns de neteja, manteniment, menús, compres, parament.

Prestacions:

- Assistència integral.
- Prestacions completes de caràcter residencial: allotjament i manutenció.
- Tractament especialitzat.
- Activitats de convivència, cooperació i autoajuda.
- Activitats i programes específics per a les dones.
- Adquisició d'hàbits i habilitats personals maternals i de relació.
- Suport psicosocial.
- Activitats per als menors de les dones residents segons la seua edat.
- Seguiment postinstitucional (segons necessitats).
- Inserció sociolaboral.

Participació de les usuàries:

No s'ha constituït consell de centre perquè les reunions són quasi diàries.

Les usuàries tenen prohibit comunicar l'adreça de l'habitatge. No pot rebre's cap visita en les dependències de l'habitatge. Les eixides han de comunicar-se, i cal signar un full de control diari i responsabilitzar-se dels menors.

Les residents s'ocupen de la recollida i neteja d'espais comuns i de la cuina mitjançant un sistema de torns. Cada dona es responsabilitza de la neteja dels espais d'ús individual.

Activitat (any 2003):

L'estada mitjana aproximada és d'un any. La ubicació i l'estat del material són bons. El perfil d'una usuària mitjana és el d'una persona entre 26 i 35 anys d'edat (69,23%), immigrant (61,53%), amb fills (generalment amb un o dos –53,84%–). Dels 13 ingressos realitzats, el 61,53% va ser per maltractaments. De les 11 baixes que s'hi van produir al llarg de l'any, el 18,88 % va abandonar voluntàriament el centre, el 27,27% va ser objecte de trasllat, el 9,09% va ser objecte d'expulsió, el 9,09% va tornar al seu país i el 36,36% va finalitzar l'estada amb els objectius assolits.

Activitat 2004 (del gener a l'octubre):

S'han examinat les dades de 10 dones, 6 de les quals hi van causar baixa. Es tracta d'un centre receptor de dones que han patit maltractaments, remeses per la Direcció Territorial de Benestar Social a instàncies dels serveis socials municipals.

La dona tipus de l'habitatge és una dona que sol tenir entre 30 i 45 anys, soltera o separada, espanyola (també hi ha una holandesa i una búlgara no regularitzada), amb estudis primaris, sense ocupació en el marcat laboral i, per tant, sense ingressos propis. La majoria no té habitatge i si en tenen és en règim de lloguer.

Estes dones tenen com a característica comuna ser mares d'un a tres fills, d'edats compreses entre els 3 i 19 anys. Els fills menors d'edat solen acompanyar-les en la seua estada en l'habitatge i sobre alguns d'ells existixen mesures de protecció.

Durant l'estada se'ls presta orientació i actuació en els àmbits judicial, policíac, psicològic, sanitari, laboral, sociofamiliar, educatiu i respecte dels fills. En tres casos al maltractament s'associa l'alcoholisme.

El temps d'estada oscil·la entre un dia i set mesos. Les baixes produïdes ho han estat, en la mateixa proporció, per la tornada amb el maltractador i voluntàriament, sense que en conste la causa. Hi ha un cas de retorn amb familiars.

3.5.3. Habitatge tutelat “C”

Dades generals:

Titularitat: ONG.

Gestió: ONG.

Data d'inici de l'activitat: 1998.

Nombre total de places:

Dones: 4

Menors: 4

Residents en el moment de la visita:

Dones: 1

Menors: 1

Places de conveni amb la Direcció General de la Dona: 6 places, 3 de dones i 3 de menors; les altres dos places són de lliure disposició per l'associació.

Estada mitjana anual dels últims anys (2002 i 2003): oscil·la entre 9 mesos i 1 any.

Personal:

- Una treballadora social amb horari de 9.00 h a 14 h.
- Dos educadores, amb titulació de psicòloga i pedagoga, respectivament amb horaris de 9.00 h a 14.00 h i de 16.00 h a 21.00 h.

L'ONG té una directora de l'àrea d'immigració i cooperació en el programa d'habitatges tutelats. L'ONG disposa també d'un servei de suport psicològic, un altre de suport jurídic, un altre de formació per a l'ocupació i un altre de classes de castellà i habilitats personals. També disposa d'un auxiliar administratiu i de 5 voluntaris que completen l'atenció.

Prestacions:

- Assistència integral.
- Prestacions completes de caràcter residencial: allotjament i manutenció.
- Tractament especialitzat.
- Activitats de convivència, cooperació i autoajuda.
- Activitats i programes específics per a les dones.
- Adquisició d'hàbits i habilitats personals maternals i de relació.
- Suport psicosocial.
- Activitats per als menors de les dones residents segons la seua edat.
- Seguiment postinstitucional (segons necessitats).
- Inserció sociolaboral.

Participació de les usuàries:

Es convoca una reunió setmanal en la qual s'elabora el menú de la setmana i es distribueixen les tasques de neteja, compra i elaboració del menjar. S'està gestionant la constitució del consell de centre.

La higiene del pis, l'elaboració dels menjars i altres tasques domèstiques les realitzen les mateixes ocupants dels pisos. El centre té un horari que cal respectar, és necessari

autoritzar les eixides fora de l'horari o les que excedixen les 24 hores. No es permeten les visites, llevat d'excepcions.

Activitat (any 2003):

Té dos places més, una per a dona i una altra per a menor, de lliure disposició per l'ONG. L'estada mitjana oscil·la entre 9 mesos i un any. Ubicació i condicions materials acceptables. Es tracta d'un recurs destinat a dones immigrants. La població atesa va ser de 6 dones que tenien entre 22 i 40 anys (només una va ingressar per maltractament). Es tracta d'un recurs diferenciat, en el qual, fins al moment, predomina la problemàtica derivada de la immigració irregular.

Activitat 2004 (del gener a l'octubre):

Es tracta d'un habitatge en el qual residixen o han residit 8 dones en el període referit, totes elles víctimes de maltractament i emigrants (origen: el Marroc, Sierra Leone, Eslovènia, Colòmbia, Polònia o Pakistan) no regularitzades o en procés de regularització. La condició d'immigrant unida a la falta de recursos econòmics les va fer tributàries del recurs.

Van ingressar a proposta dels serveis socials generals i en la seua majoria tenen entre 18 i 25 anys i són solteres o casades, algunes d'elles amb estudis primaris i altres amb estudis universitaris, però en tot cas sense ocupació i sense rendes pròpies, ni habitatge. Eren mares de fills petits (entre 4 mesos i 4 anys), que van estar amb elles en els habitatges.

La durada de l'estada és d'entre 2 i 8 mesos i la baixes ho han estat per tornada amb el maltractador, per adquirir autonomia i per anar a viure amb familiars i/o amics.

3.5.4. Habitatge tutelat "D"

Dades generals:

Titularitat: institut religiós secular.

Gestió: institut religiós secular.

Data d'inici de l'activitat: 1982

Nombre total de places:

Dones: 4

Menors: 4 (de 0 a 2 anys).

Residents en el moment de la visita:

Dones: 4

Menors: 2

Places de conveni amb la Direcció General de la Dona: totes les places mitjançant concert de data 30 de juny de 2002.

Estada mitjana anual dels últims anys (2002 i 2003): 6 mesos.

Personal:

- Directora, graduada social, a jornada completa.
- Treballadora social, a jornada completa.
- Dos educadores, a jornada completa, una graduada social i puericultora, l'altra auxiliar de clínica.
- Psicòloga.

La ONG disposa de voluntariat, coordinat en l'àrea formativa per un pedagog i en l'àrea sanitària per un metge. La presència de voluntariat és molt important en el projecte educatiu grupal i personal de les residents per la complexitat de la seua problemàtica. En els locals de l'ONG s'impartixen molts tallers, cursos d'alfabetització; disposa d'atenció mèdica, assessorament jurídic i assistent social.

Prestacions:

- Assistència integral.
- Prestacions completes de caràcter residencial: allotjament i manutenció.
- Tractament especialitzat.
- Activitats de convivència, cooperació i autoajuda.
- Activitats i programes específics per a les dones.
- Adquisició d'hàbits i habilitats personals maternals i de relació.
- Suport psicosocial.
- Activitats per als menors de les dones residents segons la seua edat.
- Seguiment postinstitucional (segons necessitats).
- Inserció sociolaboral.

Participació de les usuàries:

El consell de centre no s'ha constituït perquè, ateses les dimensions del centre, no resulta necessari. Es realitza una reunió general cada quinze dies en la qual es fa el repartiment de tasques de neteja i cuina. La relació entre les educadores i les residents és molt personal, totes elles mengen juntes al migdia, amb la qual cosa es propicia la convivència i que es plantege immediatament qualsevol qüestió, sobretot en matèria de convivència.

L'habitatge té un horari. Les residents han de participar en les activitats de manteniment i neteja de la casa. Per a rebre visites de familiars o d'amics, cal sol·licitar permís amb antelació. Les absències, igualment, han de comunicar-se amb antelació.

Activitat (any 2003):

L'estada mitjana anual és de sis mesos. Bona ubicació i condicions materials. No està adaptat a barreres arquitectòniques, i per això estan buscant un nou pis. Han estat 12 les dones ateses en 2003. El perfil d'una usuària mitja ha estat el d'una persona en situació de greu risc social (només 16,67% procedent de maltractaments) i immigrant (75%).

Activitat 2004 (del gener a l'octubre):

La gran majoria de dones (11) ingressa per problemes d'exclusió social, el més habitual dels quals és la immigració irregular (Bolívia, Romania, Nigèria o Rússia) combinada en alguns casos amb prostitució, embaràs o alcoholisme. Les entrades per maltractament són minoritàries i corresponen a espanyoles. Totes les entrades s'han fet a través de la Direcció Territorial de Benestar Social a sol·licitud dels serveis socials generals.

De nou ens trobem amb la mateixa tipologia: edat de 18 a 30 anys, soltera, amb estudis primaris, sense ocupació, habitatge, ni ingressos propis i amb algun fill petit (de mesos a tres anys).

Es va treballar en l'àmbit de la regularització, sanitari i laboral.

L'estada ha variat entre 5 dies i 7 mesos i mig (8 i 10 dies, 4 mesos i 6 mesos), i les baixes s'hi han produït sobretot per motius voluntaris, tot i que en algun cas hi ha hagut tornada amb el maltractador o expulsió per no acceptar les normes de convivència.

3.5.5. Habitatge tutelat "E"

Dades generals:

Titularitat: Conselleria de Benestar Social.

Gestió: ONG.

Data d'inici de l'activitat: 1 de març de 1993.

Nombre total de places:

Dones: 11

Menors: 9

Residents en el moment de la visita:

Dones: 7

Menors: 9

Places de conveni amb la Direcció General de la Dona: totes les places.

Estada mitjana anual dels últims anys (2002 i 2003): l'estada mitjana se situa entre els 6 o 7 mesos aproximadament. La mitjana no arriba a l'any, no obstant això, sí que existixen situacions peculiars en què l'estada és superior a l'any. Fonamentalment es perllonga en situacions que la dona té fills molt petits i tenen una situació molt deteriorada, i en les situacions en què les dones sol·liciten un habitatge. Pel que fa a les dones immigrants, caldria diferenciar les que arriben per xarxes de prostitució, en què el tractament és més complicat, la resta de les immigrants són més autònomes i si s'allarga la seua estada és pels terminis de sol·licitud de documentació i habitatge.

Personal:

- Una directora, titulada en Psicologia, a temps complet.
- Una treballadora social, a temps complet.

- Cinc educadores, 4 a jornada completa i una a temps parcial (76 hores al mes), dos amb la titulació de Psicologia, una altra llicenciada en Ciències de l'Educació, una altra treballadora social i una altra amb FP branca sanitària.

A més disposa de la prestació de serveis d'una psicòloga i d'una lletrada.

Els torns de treball s'organitzen de 8.15 h a 15.00 h i de 14.45 h a 21.30 h.

Tenen establert un sistema de guàrdies nocturnes i de cap de setmana que cobrixen amb mòbils. Sempre hi ha una educadora en el desdijuni i una altra en el sopar, que mengen amb les usuàries, almenys, una vegada la setmana.

Prestacions:

- Assistència integral.
- Prestacions completes de caràcter residencial: allotjament i manutenció.
- Tractament especialitzat.
- Activitats de convivència, cooperació i autoajuda.
- Activitats i programes específics per a les dones.
- Adquisició d'hàbits i habilitats personals maternals i de relació.
- Suport psicossocial.
- Activitats per als menors de les dones residents segons la seua edat.
- Seguiment postinstitucional (segons necessitats).
- Inserció sociolaboral.

Participació de les usuàries:

No s'ha constituït consell de centre. Atesa la distribució dels pisos, les reunions es realitzen per pisos, en les quals es distribueixen les tasques i se solucionen els conflictes de convivència. La seua periodicitat és quinzenal, encara que no és rígida, ja que depèn del grup de dones que conviuen. Quant a la realització del dinar, el fan les dones que no treballen. Dinen totes juntes en el pis on s'ha fet el menjar, però si són moltes les que no treballen, cadascuna s'emporta el dinar al seu pis. El desdijuni i el sopar es fa en cada pis. Les dones, en la reunió de pis, seleccionen els aliments que necessiten d'acord amb el menú que elaboren conjuntament amb les educadores, i estes últimes s'encarreguen de la compra i distribució. Quant a la neteja en cada pis, es distribueixen les tasques de neteja del propi pis, de l'escala i dels espais comuns.

En l'àmbit de tot el grup, es realitzen assemblees setmanals. Amb els menors també es realitzen assemblees per a arribar a compromisos conjunts, segons l'edat.

Les usuàries estan obligades a complir els horaris (llevat de causa justificada, cal estar en l'habitatge a les 21.00 hores). És necessari comunicar les eixides fora de l'horari habitual amb antelació. Les usuàries no poden rebre visites en els pisos.

Activitat (any 2003):

L'estada mitjana se situa aproximadament entre 6 o 7 mesos. Està ubicat en un barri d'acció preferent, l'estat general és acceptable encara que el mobiliari està bastant desgastat i necessita ser renovat, com també les portes d'alguns armaris i mobiliari de cuina. Es tracta d'un conjunt de quatre habitatges. El perfil d'una usuària mitjana és el d'una persona entre 21 i 35 anys (77,7%), amb fills (generalment amb u -44,4%-), immigrant (66,66%), estudis mínims o inferiors (66,60%) i sense treball ni subsidi d'atur (94,4%). El 61,1% dels ingressos va ser per maltractaments. De 18 dones ateses, 14 van causar baixa durant l'any. El 35,7% van finalitzar la seua estada assolint els objectius, el 28,6% van assolir autonomia econòmica i d'habitatge, el 21,4% va tornar amb la parella pactant condicions, el 7,1% va tornar amb la parella sense resoldre el conflicte, el 7,1% va tornar al domicili familiar.

Activitat 2004 (del gener a l'octubre):

És un centre d'acollida de dones que han patit en la seua totalitat maltractament, a més d'associar-s'hi la problemàtica de la immigració irregular. La característica d'este centre és la llarga durada de les estades, el que explica que solament 1 dels 15 casos examinats hi haja entrat a través d'un centre 24h, la resta ho ha fet via Direcció Territorial de Benestar Social, procedents d'altres centres d'acollida de dones o de serveis socials generals.

Novament les solteres predominen sobre les casades i separades, i les edats oscil·len entre els 18 i els 40 anys, tot i que dos dones estaven en la franja 40 a 50 anys i una en la de 50 a 60. La majoria estan acompanyades d'algun fill petit.

Un 60% són estrangeres no comunitàries i la resta espanyoles. De les primeres, la meitat està regularitzada i l'altra meitat no. Els seus països d'origen són: Bulgària, Rússia, Guinea Equatorial, l'Equador i Algèria.

Una dada que crida l'atenció és que la majoria tenen estudis secundaris o universitaris, encara que no tenen treball, ni rendes pròpies. No obstant això, la meitat té habitatge, encara que és llogat.

Vuit de les quinze dones han superat els 6 mesos d'estada i dos l'any. Les causes de les baixes han estat: 3 per autonomia, 1 per convivència amb familiars, 1 per convivència amb amics i 1 per trasllat a un altre centre.

3.5.6. Habitatge tutelat "F"

Dades generals:

Titularitat: Conselleria de Benestar Social.

Gestió: ONG.

Data d'inici de l'activitat: juny de 2002.

Nombre total de places:

Dones: 4

Menors: 6

Residents en el moment de la visita:

Dones: 3

Menors: 4

Places de conveni amb la Direcció General de la Dona: totes.

Estada mitjana anual dels últims anys (2002 i 2003): tres mesos de mitjana.

Personal:

- Una directora, titulada en Magisteri, a jornada completa.
- Dos treballadores socials, a jornada completa.
- Una intendent de llar, amb carnet de manipuladora d'aliments, a jornada completa.
- Una psicòloga (23 hores mensuals).

L'horari de les professionals es distribueix en 3 torns de matí, tarda i nit, i el de cap de setmana (la persona que realitza este torn lliura 3 dies).

Prestacions:

- Assistència integral.
- Prestacions completes de caràcter residencial: allotjament i manutenció.
- Tractament especialitzat.
- Activitats de convivència, cooperació i autoajuda.
- Activitats i programes específics per a les dones.
- Adquisició d'hàbits i habilitats personals maternals i de relació.
- Suport psicosocial.
- Activitats per als menors de les dones residents segons la seua edat.
- Seguiment postinstitucional (segons necessitats).
- Inserció sociolaboral.

Participació de les usuàries:

No s'ha constituït el consell de centre. L'Assemblea es convoca diverses vegades. En ser poques persones les residents, el tracte és directe, quotidià i informal.

Les usuàries es fan càrrec de les tasques domèstiques seguint criteris de cooperació i treball de grup. La neteja de la seua habitació correspon a cada usuària. Els torns es col·loquen en un lloc visible. Les eixides es comuniquen prèviament a les treballadores. S'hi respecta un horari. Només excepcionalment s'hi permeten visites de familiars o xarxa social de suport. El telèfon només pot utilitzar-se en cas de necessitat.

Activitat (any 2003):

L'estada mitjana és de tres mesos. Bona ubicació i estat material (només és de ressenyar humitats en un dels lavabos que estava pendent d'arreglar-se en el moment de la visita). Durant l'any 2003 hi van ser ateses 15 dones d'una edat mitjana compresa entre els 20 i els 30 anys, espanyoles (73,33%), amb un baix nivell d'estudis (86,67%). El 66,66%

dels ingressos va ser per causa de maltractaments. De les 13 persones que van causar baixa durant l'any, el 30,77% van ser objecte de trasllat, el 7,69% restant va ser objecte d'expulsió, el 30,77% van tornar amb les seues parelles i un altre 30,77% van assolir una millora en la seua situació sociolaboral.

Activitat 2004 (del gener a l'octubre):

Hi ha hagut onze dones amb problemes de maltractament i exclusió social, ingressades per la Direcció Territorial de Benestar Social a instàncies dels serveis socials generals o per trasllat d'altres centres. La causa principal d'exclusió social va ser la pobresa i, després, la prostitució i immigració irregular.

Per edats, hi ha un grup que tenen entre 18 i 30 anys i un altre que en tenen entre 40 i 50; la majoria són solteres, espanyoles, amb estudis primaris, en l'atur i sense recursos econòmics propis.

Quasi totes tenen fills d'edats compreses entre els 3 mesos i els 7 anys, que les acompanyen.

El temps d'estada ha estat al voltant de 3 mesos, i ha cessat per la convivència amb familiars, l'autonomia o la tornada amb el maltractador.

3.5.7. Habitatge tutelat "G"

Dades generals:

Titularitat: Municipal.

Gestió: ONG.

Data d'inici de l'activitat: 1999.

Nombre total de places: 11 places entre dones i menors, depenent de la demanda.

Residents en el moment de la visita:

Dones: 6

Menors: 3

Places de conveni amb la Direcció General de la Dona: totes les places.

Estada mitjana anual dels últims anys (2002 i 2003): 97,5 dies en l'any 2002 i 77,5 dies en l'any 2003.

Personal:

- Una treballadora social (9.00 h a 17.00 h, de dilluns a divendres).
- Una psicòloga (dimarts i dijous de 9.00 h a 17.00 h) i locals de l'ONG.
- Una lletrada (dimecres de 10.00 h a 17.00h) amb possibilitat de ser atesos en l'associació.
- Quatre educadores, a temps complet, en règim de torns (dilluns a divendres, de 17.00 h a 9.00 h i torns de 24 hores de cap de setmana).

Prestacions:

- Assistència integral.
- Prestacions completes de caràcter residencial: allotjament i manutenció.
- Tractament especialitzat.
- Activitats de convivència, cooperació i autoajuda.
- Activitats i programes específics per a les dones.
- Adquisició d'hàbits i habilitats personals maternals i de relació.
- Suport psicosocial.
- Activitats per als menors de les dones residents segons la seua edat.
- Seguiment postinstitucional (segons necessitats).
- Inserció sociolaboral.

Participació de les usuàries:

No s'ha constituït consell de centre encara. Les assemblees es realitzen quinzenalment. Les reunions estan compostes per la treballadora social, psicòloga, educadora i les usuàries que estiguen acollides en el centre. La finalitat és tractar aspectes relacionats amb la convivència i l'organització del centre, planificar tallers i eixides, avaluar i suggerir modificacions.

Existix una bústia de suggeriments en el centre. En el saló menjador se situa el tauler d'anuncis.

Activitat (any 2003):

L'estada mitjana anual va ser de 77,5 dies en l'any 2003. Bona ubicació, acceptable estat material però espai molt reduït que provoca una situació d'amuntegament noacceptable. La característica fonamental del centre és que està destinat a dones immigrants. Durant l'any 2003, hi van ser ateses 35 dones, de les quals un terç havia patit maltractaments: l'edat mitjana era de 32,5 anys i la procedència majoritària era dels països de l'Est d'Europa. El principal motiu d'eixida del centre és l'obtenció d'un treball i la disponibilitat d'allotjament (40% dels casos). El seguiment posterior dels casos és la tònica habitual (68%).

Activitat 2004 (del gener a l'octubre):

Han ingressat en el centre 14 dones per causa de maltractament i exclusió social en la mateixa proporció; la prostitució, la manca de recursos i la immigració irregular van ser les principals causes d'exclusió. L'ingrés es va produir a través del centre 24 h.

Per edats, s'hi donen dos grups: de 18 a 25 anys i de 30 a 40. Són separades i casades, i majoritàriament estrangeres no comunitàries i no regulars (Romania, Bulgària, el Marroc, Nigèria, l'Equador, Bolívia, l'Argentina).

Educativament van arribar fins als estudis primaris. No tenien ocupació laboral, ni ingressos propis, ni habitatge.

Van estar en l'habitatge entre un dia i tres mesos, i el van abandonar voluntàriament o per adquirir autonomia.

3.5.8. Habitatge tutelat “H”

Dades generals:

Titularitat: Municipal.

Gestió: ONG.

Data d'inici de l'activitat: 1999.

Nombre total de places:

Dones: 7

Menors: 7

Residents en el moment de la visita:

Dones: 4

Menors: 1

Places de conveni amb la Direcció General de la Dona: totes les places.

Estada mitjana anual dels últims anys (2002 i 2003): varia sensiblement. En el 2002, l'estada mitjana va ser de 6 mesos. En el 2003, prop del 80% de les dones van romandre en el recurs per espai inferior a un mes, un 11,7% hi van romandre entre 2 i 4 mesos i només un 8,8 han estat més de 6 mesos acollides.

Personal:

- Una treballadora social, de dilluns a divendres (8.00 h a 15.00 h) i guàrdies de cap de setmana alternes.
- Una psicòloga de dilluns a divendres (de 15.00 h a 21.00 h) i guàrdies de cap de setmana alternes.
- Cinc educadores, una d'elles coordinadora, a temps complet, en règim de torns (4 de 17.00 h a 9.00 h i 1 de 9.00 h a 15.00 h).

Els serveis de la psicòloga estan compartits amb un altre habitatge tutelat de l'ONG que es troba en la mateixa planta de l'edifici. Cal destacar que també tenen serveis d'assessorament lletrat, també compartit.

Prestacions:

- Assistència integral.
- Prestacions completes de caràcter residencial: allotjament i manutenció.
- Tractament especialitzat.
- Activitats de convivència, cooperació i autoajuda.
- Adquisició d'hàbits i habilitats personals maternals i de relació.
- Suport psicosocial.
- Seguiment postinstitucional (segons necessitats).
- Inserció sociolaboral.

Les enquestes assenyalen que no tenen activitats i programes específics per a dones i activitats per als menors de les dones residents segons l'edat.

Participació de les usuàries:

No s'ha constituït consell de centre encara. Les assemblees s'hi realitzen quinzenalment i amb caràcter flexible. Les reunions estan compostes per la treballadora social, psicòloga, educadora i les usuàries que estiguen acollides en el centre. La finalitat és tractar aspectes relacionats amb la convivència i l'organització del centre, planificar tallers i eixides, avaluar i suggerir modificacions.

Activitat (any 2003):

L'estada mitjana varia sensiblement segons els casos. Bona ubicació i acceptable estat general (mobiliari de cuina pendent de reforma). No està adaptat a barreres arquitectòniques. El total de dones ateses va ascendir a 32. El motiu fonamental d'ingrés va ser la situació de maltractaments (87.5%), l'edat mitjana era de 32.17 anys, en situació de parella de fet (65.62%), amb baix nivell d'estudis i amb fills menors de sis anys.

Activitat 2004 (del gener a l'octubre):

Van ingressar en el centre 17 dones, que havien patit maltractament, a través del centre 24 h; tenien entre 18 i 40 anys d'edat. La majoria eren solteres, separades o divorciades.

El 50% eren estrangeres no comunitàries (Romania i l'Equador) no regulars, sense estudis, sense ocupació, sense ingressos, sense habitatge, amb dos fills de terme mitjà que els acompanyen en l'habitatge; la immigració irregular, prostitució i toxicomania són problemes associats comuns.

El temps d'estada ha variat entre 5 dies i 2 mesos i el cessament en el recurs ha estat per baixa voluntària, trasllat a altres centres, convivència amb amics o familiars i tornada amb el maltractador.

3.5.9. Habitatge tutelat "T"

Dades generals:

Titularitat: Municipal.

Gestió: ONG.

Data d'inici de l'activitat: 1999.

Nombre total de places:

Dones: 7

Menors: 1

Residents en el moment de la visita:

Dones: 2

Menors: 2

Places de conveni amb la Direcció General de la Dona: totes les places.
Estada mitjana anual dels últims anys (2002 i 2003): durant el 2002, va ser de 5 mesos. Durant el 2003, 3 mesos i 7 dies.

Personal:

- Una coordinadora
- Una treballadora social
- Una psicòloga
- Dos educadores, amb règim de treball a torns.

Els serveis de la psicòloga i de la treballadora social estan compartits amb l'altre habitatge tutelat de l'ONG que es troba en la mateixa planta de l'edifici. És remarcable que tenen també els serveis d'assessorament lletrat, també compartit.

Prestacions:

- Assistència integral.
- Prestacions completes de caràcter residencial: allotjament i manutenció.
- Tractament especialitzat.
- Activitats de convivència, cooperació i autoajuda.
- Adquisició d'hàbits i habilitats personals maternals i de relació.
- Suport psicosocial.
- Seguiment postinstitucional (segons necessitats).
- Inserció sociolaboral.

Les enquestes assenyalen que no tenen activitats i programes específics per a dones i activitats per als menors de les dones residents segons l'edat.

Participació de les usuàries:

No s'ha constituït consell de centre encara. Les assemblees es realitzen quinzenalment i amb caràcter flexible. Les reunions estan compostes per la treballadora social, psicòloga, educadora i les usuàries que estiguen acollides en el centre. La finalitat és tractar aspectes relacionats amb la convivència i l'organització del centre, planificar tallers i eixides, avaluar i reformular objectius.

Activitat (any 2003):

Recurs de titularitat municipal (es tracta d'un habitatge contigu a l'anterior, gestionat per la mateixa ONG, encara que les característiques d'autonomia de les persones ingressades és major en este pis). L'estada mitjana va ser de 3 mesos i 7 dies. Bona ubicació, acceptable estat general (la cuina és, no obstant això, molt petita, i no té ventilació pròpia). No està adaptat a barreres arquitectòniques. Durant l'any 2003, hi van ser ateses 9 dones, amb una mitjana d'edat de 36.6 anys, la majoria sense càrregues familiars (77,7%), immigrants (88,8%). En un 11,1% dels casos existia problemàtica de maltractaments.

Activitat 2004 (del gener a l'octubre):

Les 6 dones residents ho han estat per maltractament i exclusió al 50%. Tenien entre 18 i 40 anys i eren solteres, separades o parella de fet. L'emigració irregular va ser la causa d'exclusió comuna.

Per nacionalitats, eren espanyoles i estrangeres (Romania, l'Equador, Colòmbia, Polònia) no regulars.

Tenien estudis primaris o secundaris i no tenien activitat laboral, ingressos propis, ni habitatge.

Eren mares que tenien de dos a quatre fills, de 7 mesos el menor i 2 anys el major, que els acompanyen en l'habitatge.

L'estada ha oscil·lat entre els 2 mesos i els 2 anys, i els casos de baixa han estat per l'autonomia de les dones.

4. RECURSOS NO ESPECIALITZATS

4.1. Ocupació

La possibilitat de trobar un treball depén d'una pluralitat de factors, tant independents de la persona que cal ocupar (situació del mercat de treball), com propis (formació laboral). En general, les persones que acudixen als centres d'acollida no presenten formació ni perfil professional qualificat. Al mateix temps, l'existència de menors d'edat a càrrec obliga a la recerca ràpida d'ocupació i dificulta l'accés als processos de formació.

Hi ha molts centres que tenen xarxes pròpies d'obtenció d'ocupació centrades en l'àmbit del servei domèstic o de la cura d'ancians que es desenvolupen al marge dels mecanismes oficialitzats. L'obtenció d'una plaça en guarderies i que estes s'adapten als horaris, constituï x un requisit essencial, i hi ha diferents fórmules de solució aplicades per cada centre (públiques, subvencionades, privades, fins i tot pròpies).

Des de l'aprovació de la Llei 45/2002, de 12 de desembre, de mesures urgents per a la reforma del sistema de protecció per atur i millora de l'ocupabilitat, s'inclouen entre els beneficiaris del programa de la renda d'inserció activa les víctimes de la violència domèstica (disposició addicional primera). Es tracta d'un programa inclòs dins l'acció protectora per atur consistent en una ajuda específica dirigida als aturats amb especials necessitats econòmiques i dificultat per a trobar ocupació que adquirixen el compromís de realitzar actuacions afavoridores de la seua inserció laboral. La regulació de l'ajuda està prevista en el Reial Decret 945/2003, de 18 de juliol, per a l'any 2003 (el Reial Decret 3/2004, de 9 de gener ho prorroga per a l'any 2004).

L'article 2 del Reial Decret, en el seu apartat segon, assenyala que podran ser beneficiàries del programa les treballadores aturades menors de 65 anys que a la data de sol·licitud d'incorporació tinguen acreditada per l'administració competent la condició de víctima de violència domèstica i estiguen inscrites com a demandant d'ocupació sempre que:

- No tinga dret a les prestacions o subsidis per atur, o a la renda agrària.
- No tinga rendes, de qualsevol naturalesa, superiors en còmput anual al 75% del salari mínim interprofessional, exclosa la part proporcional de dos pagues extraordinàries. A estos efectes, encara que la sol·licitant no tinga rendes en els termes anteriorment establits, si té cònjuge i/o fills menors de 26 anys, o majors incapacitats o menors acollits, únicament s'entendrà complit el requisit de falta de rendes quan la suma de les rendes de tots els integrants de la unitat familiar així constituï da, inclòs el sol·licitant, dividides pel nombre de membres que la componen no supere el 75% del salari mínim interprofessional, exclosa la part proporcional de dos pagues extraordinàries. Es computarà com a renda l'import dels salaris socials, rendes mínimes d'inserció o ajudes anàlogues d'assistència social concedides per les comunitats autònomes. Es consideraran rendes les recollides en l'article 215.3.2 del text refós de la Llei general de la seguretat social.

Per a obtenir la condició de beneficiària s'exigix complir un compromís d'activitat en virtut del qual es realitzaran les distintes actuacions que es determinen pel servei públic d'ocupació en el pla personal d'inserció que es desenvoluparan mentre el treballador es mantinga incorporat al programa.

La quantia de la renda serà igual al 75% del salari mínim interprofessional vigent a cada moment, exclosa la part proporcional de dos pagues extraordinàries. La durada màxima de la percepció de la renda serà de 10 mesos.

L'article 6 del Reial Decret establíx que aquelles víctimes de violència domèstica que s'hagen vist obligades i acrediten canvi de la seua residència en els 12 mesos anteriors a la sol licitud d'admissió al programa, o durant la seua permanència en este, podran percebre en un pagament únic una ajuda suplementària de tres mesos de renda activa d'inserció a partir de l'endemà del dia que se sol licite, sense que això disminüisca la durada màxima d'esta renda, establida en l'article 5.

Una altra particularitat establida en la normativa és que l'import de la quantia de la renda activa d'inserció s'inicia una vegada transcorregut un període de tres mesos, destinat a iniciar l'aplicació de les accions d'inserció laboral previstes en l'article 7, comptadora des de la data de sol licitud d'admissió al programa, però en el cas de víctimes de violència domèstica que hagen obtingut del jutge una ordre de protecció, la data de l'import s'inicia a partir de l'endemà a la data de sol licitud d'admissió al programa.

Les actuacions relacionades amb la renda activa d'inserció són competència de l'Institut Nacional d'Ocupació. No obstant això, la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació, atés el paper d'intermediació que assumix en el desenvolupament de les accions, ha pogut facilitar-nos les següents dades (tancades el 29 de desembre de 2003):

	VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DOMÈSTICA		VÍCTIMES AMB ORDRE DE PROTECCIÓ	
	TOTAL NACIONAL	TOTAL COMUNITAT VALENCIANA	TOTAL NACIONAL	TOTAL COMUNITAT VALENCIANA
SOL LICITUDS (ALTES INICIALS I REPRESSES)	2.032	225	889	109
BENEFICIÀRIES EN FASE INICIAL	620	61	0	0
BENEFICIÀRIES EN FASE DE RENDA	324	35	508	51

Per a tenir dret a esta renda, com a trànsit cap a l'ocupació, cal acreditar la condició de víctima de maltractaments per l'administració competent. Segons ens informa la Conselleria de Benestar Social, s'han expedit fins a 331 certificats acreditatius a dones ateses en els CM24h (en data 15 de juny de 2004).

ANY	VALÈNCIA	CASTELLÓ	ALACANT	TOTAL
2002	32	8	21	61
2003	83	18	47	148
2004	68	15	39	122

Des del punt de vista general de les polítiques actives d'ocupació, l'article 15.2 de la Llei per a la igualtat diu: “S'establiran i activaran programes integrals de formació professional, de foment d'ocupació i conciliació de la vida familiar i laboral, per a la incorporació de les dones a llocs de treball, professionals i sectors de l'economia valenciana en els quals estiguen infrarepresentades. Estos programes seran específics i prioritaris per a aquelles dones amb el risc d'exclusió social”. L'article 22 de la referida Llei 9/2003 estableix que “l'Administració autonòmica implantarà programes d'inserció sociolaboral individualitzats per a les víctimes de maltractaments que possibiliten la seua incorporació efectiva al mercat laboral”.

El Pla d'ocupació estable, segons informa la Conselleria, preveu el foment de l'ocupació femenina com una de les seues prioritats, amb ajudes a la contractació estable (4.000 € per contracte per a 2004) que són el doble de les previstes per als homes. També inclou ajudes a la creació i manteniment de guarderies d'educació preescolar i infantil en el si de les empreses, amb l'objectiu de facilitar l'atenció dels fills de les persones treballadores durant la jornada laboral.

És destacable l'Ordre de 30 de desembre de 2003 de la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació per la qual es regulen i convoquen subvencions destinades a la implantació de plans integrals d'ocupació per a dones aturades per als anys 2004-2005. La Generalitat Valenciana, a través del Servei Valencià d'Ocupació i Formació (SERVEF) i amb la finalitat de portar a terme el compliment dels compromisos del Pacte Valencià pel Creixement i Ocupació (PAVACO) intenta, com a continuació de l'experiència iniciada en l'any 2003, seguir fomentant l'ocupació de les dones actuant sobre els factors que incidixen sobre l'atur femení per a permetre, a través d'unes entitats promotores que prevegen itineraris integrals d'inserció, el seu accés en igualtat d'oportunitats al mercat laboral. Estes actuacions reben suport provinent del Fons Social Europeu des de 2003 fins a 2006, a través de la Generalitat Valenciana.

L'article 2 de l'Ordre expressa que les ajudes estan orientades a donar suport als plans integrals d'ocupació dirigits als col·lectius de dones aturades: a) Reincorporació de dones absents del mercat laboral durant, almenys, tres anys; b) Dones víctimes de violència domèstica (previ informe dels serveis socials competents i/o de la Direcció General de la Dona).

Els resultats de l'any 2003 no van discriminar sobre l'origen del risc d'exclusió social en el qual es troben les dones. Van ser ateses un total de 354 (50 d'elles menors de 25 anys i 308 amb 25 anys o més) i van inserides un total de 94 (17 d'elles menors de 25 anys i 77 amb 25 anys o més).

El programa específic per a dones víctimes de la violència domèstica té una dotació per a l'any 2004 de 246.663 €. A través d'este programa es preveu atendre 150 dones

participants en els itineraris d'inserció, de les quals es calcula que l'aconseguiran un total de 50.

L'article 15 regula el funcionament dels plans integrals d'ocupació. Respecte del Pla de dones víctimes de violència domèstica, la Direcció General de la Dona es posa en contacte amb les dones del col·lectiu a l'efecte d'informar-les i convidar-les a participar, per a la qual cosa hauran de manifestar el seu consentiment al SERVEF. El SERVEF remet a les entitats promotores un nombre suficient perquè siguen ateses a través d'un itinerari d'inserció. La dona ha de subscriure davant l'entitat promotora un document pel qual s'hi adhiereix i es compromet a realitzar-lo íntegrament. L'itinerari d'inserció ha d'iniciar-se, en tot cas, amb una entrevista individualitzada orientada a concretar l'aptitud i l'actitud de l'aturada davant la recerca d'ocupació que servirà per a determinar les futures accions que calga desenvolupar i que, d'acord amb les necessitats de l'individu, podran consistir en orientació professional, aplicació de tècniques de motivació i comunicació (individuals o en grup) i accions formatives (individuals o en grup) sobre desenvolupament d'habilitats personals per a l'ocupació de caràcter general i/o en relació amb un sector d'activitat específic.

Encara que no específicament dirigit al col·lectiu de dones víctimes de violència domèstica, convé remarcar l'Ordre de 30 de desembre de 2003, de la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació per la qual es determina el Programa de tallers de formació i inserció laboral (TFIL) i es regula el procediment per a la concessió d'ajudes durant l'exercici de 2004. Cada TFIL podrà dirigir-se als col·lectius que recull l'article 17 de l'Ordre entre els quals s'inclouen dones aturades i aturats amb especials dificultats com ara les persones en risc d'exclusió social (acreditat a través de justificants emesos per un servei social general o especialitzat).

Els tallers que es desenvolupen es componen d'itineraris individualitzats d'inserció que inclouen una àrea de formació i una àrea de tutoria i poden incloure, a més, segons els destinataris, les següents àrees: a) Anàlisi de les característiques psicosocials i individuals dels participants (a fi d'adaptar la formació d'acord amb estes condicions i del lloc de treball o ocupació concreta al qual va destinat, individualitzant al màxim l'itinerari d'inserció); b) Recerca activa d'ocupació per part de l'entitat, que permeta dirigir la formació a una ocupació concreta, en la mesura que siga possible, prèviament coneguda; c) Seguiment del desenvolupament de la inserció fins a 30 dies posteriors a la incorporació a un lloc de treball, sense superar la data prevista de finalització del taller.

Segons ens informa la Conselleria, el Programa operatiu del fons social per a la Comunitat Valenciana, pel que fa a l'actuació relativa a tallers de formació i inserció laboral dirigida exclusivament a dones, ha tingut un total de 192 participants en 2003. També cal destacar que, en el conjunt de programes desenvolupats per la Direcció General de Formació i Qualificació Professional, han participat un total de 52.316 alumnes, dels quals 32.625 pertanyen al sexe femení, el que constitueix un 62% del total.

La Conselleria de Benestar Social, a través de la Direcció General de la Dona, també concedeix ajudes econòmiques, d'acord amb la mesura dictada pel fons social europeu de millorar l'ocupabilitat de les dones, per a fomentar i gestionar activitats formatives dirigides a dones aturades, a fi de proporcionar-los la qualificació professional

necessària per a exercir una ocupació concreta i adequada a les necessitats del mercat laboral. L'Ordre de 2 de desembre de 2003, per la qual es convoquen les ajudes per a l'any 2004, estableix dos tipus d'actuacions, una de les quals consisteix en la realització de cursos de formació a dones aturades que siguin caps de famílies monomarentals i/o víctimes de maltractaments, sense qualificació professional. Els projectes d'accions formatives es presenten per als següents continguts:

- Atenció especialitzada a malalts crònics i terminals
- Auxiliar d'ajuda a domicili
- Ajudant de cuina
- Cambrera de pis
- Auxiliar d'escoles infantils

Les dones aturades i inscrites en les oficines d'ocupació de la Generalitat o en qualsevol agència privada de col·locació degudament autoritzada per a actuar en la nostra comunitat autònoma que realitzen este tipus d'acció formativa poden sol·licitar una ajuda econòmica en concepte d'assistència. L'import de l'ajuda ascendeix a 12'02 € per dia lectiu, sempre que el curs tinga una durada mínima de quatre hores diàries, finalitze amb aprofitament i no perceba prestacions econòmiques de qualsevol administració pública superiors al salari mínim interprofessional. El pagament de l'ajuda es realitza de forma setmanal, prèvia verificació de l'assistència al curs.

Els cursos són dissenyats d'acord amb el col·lectiu, tenint en compte el perfil de les alumnes i major percentatge d'inserció laboral. Consten d'una fase de preformació d'una durada de 30 hores, una altra de formació amb durada màxima de 300 hores i una altra de pràctica en empreses, amb durada màxima de 150 hores. Per a la posada en pràctica del pla d'inserció laboral previst en esta actuació es necessita la figura d'un/a mediador/a sociolaboral que tutoritza este procés. La relació de l'alumna i el centre de treball on es desenvolupen les pràctiques no pot tenir, en cap cas, naturalesa laboral o funcionarial.

A pesar del treball desenvolupat, encara segueix sent molt difícil la inserció laboral de les dones acollides. Les principals dificultats que han tingut les usuàries per a obtenir treball han estat la situació irregular de les usuàries immigrants, el perfil sociolaboral d'algunes usuàries (falta d'experiència i d'hàbits laborals) i, en última instància, la situació del mercat laboral. És necessari continuar avançant en esta matèria i buscar noves fórmules com ara convenis amb grans empreses per a fomentar jaciments d'ocupació, sempre buscant la coordinació entre els serveis de treball i l'Administració de serveis socials, de conformitat amb l'article 7 de la Llei 5/1997, de 25 de juny, de la Generalitat Valenciana, per la qual es regula el sistema de serveis socials en l'àmbit de la Comunitat Valenciana.

4.2. Guarderies

L'article 17 de la Llei 9/2003 estableix que "l'administració autonòmica ampliarà la xarxa pública d'escoles infantils i guarderies laborals en les empreses, o prestacions econòmiques equivalents, en els períodes extraescolars, amb la finalitat de fer compatible el treball amb la maternitat i la paternitat a aquelles treballadores i

treballadors amb descendència de menys de tres anys d'edat i en període de vacances als majors de tres anys”.

La Llei Orgànica 10/2002, de 23 de desembre, de qualitat de l'educació, configura l'educació preescolar (que té com a finalitat l'atenció educativa i assistencial dels nens fins als tres anys d'edat) amb un caràcter obert i flexible, de manera que, establits per l'Estat els principis generals i els requisits bàsics pels quals ha de regir-se, es facilite a les administracions responsables la presa de decisions que millor puga satisfer les necessitats educatives i assistencials dels nens i la conciliació de la vida laboral i familiar dels pares, atenent a les circumstàncies específiques que concorren en cada zona o població. El Reial Decret 828/2003, de 27 de juny pel qual s'establixen els aspectes educatius bàsics de l'educació preescolar, en el seu article 5.1, encomana a les comunitats autònomes l'organització de l'atenció educativa i assistencial dirigida als nens de fins a tres anys d'edat, així com l'establiment de les condicions que hauran de reunir els centres i institucions que les presten. El Reial Decret 1318/2004 fixa la data d'inici d'implantació de l'educació preescolar en l'any acadèmic 2006/2007. Assenyala, així mateix, que només les administracions educatives que hagen avançat al curs 2003-2004 la implantació de l'educació preescolar podran realitzar esta implantació en cursos posteriors. En este supòsit, els possibles concerts, convenis o subvencions aplicables als centres de primer cicle d'educació infantil es referiran als ensenyaments d'educació preescolar.

S'observa certa dificultat en l'obtenció de guarderia. La insuficiència de places públiques, la irregularitat en el temps de les estades en els centres, la dispersió temporal (aleatorietat en el període de l'any en el qual se sol licita a causa de la impossibilitat de predir els ingressos i les seues característiques) i, en alguns casos, les dificultats de finançament (tant en el centre com a l'eixida) són els factors més destacables. És necessari desenvolupar completament la xarxa de guarderies.

4.3. Habitatge

L'article 38 de la Llei valenciana 9/2003, de 2 d'abril, per a la igualtat entre dones i homes, estableix que les dones víctimes de maltractaments que hagen hagut d'abandonar el seu domicili tindran accés preferent als habitatges socials o, si escau, tindran preferència en la percepció d'una prestació econòmica específica per al lloguer d'un habitatge quan no disposen de recursos propis suficients.

En el 2004, l'Ordre de 17 de desembre de 2003 (completada per l'Ordre de 3 de març de 2004 i correcció d'errors, DOGV núm. 4579, de 21 de maig de 2004) de la Conselleria de Territori i Habitatge, per la qual es regulen i convoquen ajudes per a lloguer solidari d'habitatges per a col·lectius socials desfavorits per a l'any 2004, estableix en el seu article 2, apartat tercer, que tindran preferència en la concessió de les ajudes les víctimes de violència de gènere en els últims tres anys, inclusivament les derivades d'unions de fet, que per raons d'extrema necessitat, requerisquen d'un habitatge amb caràcter urgent per a evitar la seua desintegració o risc d'exclusió social.

Les dades remeses per la citada Conselleria assenyalen que, d'un total de 2.175 sol·licituds, se n'han presentat 61 que justifiquen esta condició personal i al voltant de 200 que l'han al·legada, sense acreditar, per no haver finalitzat encara la convocatòria.

Pel que fa als habitatges socials, propietat de la Generalitat Valenciana, la Conselleria ens va informar que en el moment actual s'està tramitant un nou decret regulador dels habitatges de promoció pública de la Generalitat Valenciana, que preveu entre les situacions familiars i personals dels sol·licitants les que corresponen a situacions de violència domèstica, casos per als quals es preveu una major puntuació en el barem.

S'ha de remarcar, també, que, en matèria de resultats assolits en els exercicis 2002 i 2003 en el si de la Comissió Interdepartamental per a Combatre la Violència Domèstica a la Comunitat Valenciana, creada mitjançant Decret 143/2002, de 3 de setembre de 2002, es troba la cessió a la Conselleria de Benestar Social de 75 habitatges per a dones víctimes de violència, i s'ha creat una subcomissió de l'IVHSA i la Direcció General de la Dona per a la seua adjudicació.

4.4. Ajudes socials

La Conselleria de Benestar Social ens va informar que era difícil manejar una estadística específica desagregada respecte de les ajudes econòmiques percebudes, durant els últims anys, per dones afectades per qualsevol tipus de violència en les relacions de parella. La raó es troba en el fet que les beneficiàries entren en el sistema de protecció a través de distintes modalitats d'ajudes prestacionals ja que les seues necessitats són, en la majoria de casos, plurifactorials. D'esta manera, moltes de les perceptores d'ajudes econòmiques no ho són pel fet pròpiament del maltractament sinó per altres factors associats com ara la precarietat econòmica, la situació d'atur, la manutenció dels fills, la discapacitat, etc.

Destaquem que el Decret 171/1999, de 5 d'octubre, del Govern valencià va modificar determinats articles del Decret 132/1990, de 23 de juliol, sobre el Pla de mesures d'inserció social, amb la finalitat d'incloure en el seu àmbit d'aplicació les persones víctimes de la violència domèstica entre els perceptors de les prestacions econòmiques reglades. Les prestacions econòmiques reglades són subvencions de contingut econòmic i caràcter temporal dirigides a persones físiques o unitats de convivència que no tenen mitjans suficients de subsistència i la quantia de les quals és proporcional als recursos econòmics i les càrregues familiars del beneficiari. Estes prestacions són de caràcter personal i intransferibles. Es fonamenten en el principi de solidaritat i la seua finalitat és garantir uns mitjans econòmics mínims perquè la persona o unitat familiar que la rebuda pugui subvenir a les necessitats bàsiques de la vida i aconseguir la seua integració sociolaboral.

La seua regulació bàsica és la que hem exposat anteriorment i l'article 37 de la Llei valenciana 5/1997, de 25 de juny, per la qual es regula el sistema de serveis socials. Anualment, mitjançant l'Ordre de la Conselleria de Benestar Social, es convoquen estes ajudes i subvencions, que corresponen este any a la de 3 de desembre de 2003, per la qual es regulen i convoquen ajudes dirigides al suport del pla de mesures d'inserció

social per a l'exercici corresponent a l'any 2004 i prestacions econòmiques reglades per al 2004 i part de l'exercici 2005.

Dins les obligacions que s'imposen a les beneficiàries es troba l'acreditació de la denúncia o querella per maltractaments formulada per la persona agreujada, el seu representant legal o pel Ministeri Fiscal. És motiu d'extinció de la subvenció el fet d'haver-se apartat del procés penal incoat, si escau, i haver tornat al domicili familiar habitual o haver-se arxivat les actuacions penals per considerar que els fets denunciats no són objecte d'infracció penal.

Segons el nostre parer, el requisit de la denúncia no hauria de ser, en casos excepcionals i valorats amb la prudència necessària, obligatori. Hem tingut ocasió de comprovar que existixen situacions en les quals, per diferents motius, l'obligació de denunciar per part de la usuària es torna impossible, i hi ha maltractament acreditat i necessitat econòmica.

L'article 26 de la Llei 9/2003, de 2 d'abril, per a la igualtat entre dones i homes, estableix: "En l'àmbit d'aplicació de la present llei, i per a evitar les borses de marginalitat o pobresa que està comportant el fet de no pagar reiteradament les pensions per aliments a les dones, la Generalitat Valenciana garantirà, mitjançant un sistema d'avançaments, el pagament d'aliments reconeguts, a favor de les filles i fills menors d'edat, en conveni judicialment aprovat o resolució judicial, en els supòsits de separació legal, divorci, declaració de nul litat del matrimoni i procés de filiació o d'aliments. El pagament de les bestretes previstes s'atindrà a càrrec d'un fons dotat en els pressupostos de la Generalitat Valenciana. La gestió d'este fons correspondrà a la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació".

El desenvolupament de la norma es troba en el Decret 3/2003, de 21 de gener, del Consell de la Generalitat, pel qual es crea el fons de garantia de pensions per aliments de la Generalitat. En els termes previstos per este Decret, els afectats disposen de la possibilitat d'accedir a un avançament d'una entitat financera col laboradora de la Generalitat, per import màxim equivalent a la pensió determinada pel jutge, impagada i reclamada la seua execució en via judicial, mentre no es produï sca la finalització judicial relativa a l'execució forçosa de l'impagament.

Les disposicions addicionals del decret estableixen que la Generalitat subscriuria els oportuns convenis amb els òrgans competents del poder judicial (a fi de facilitar la col laboració i comunicació en la matèria objecte d'este decret) i amb les entitats financeres corresponents.

El desenvolupament i l'efectiva aplicació d'esta norma, previst en les disposicions finals, no ens ha estat confirmat per la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació.

4.5. El servei d'assistència jurídica a les víctimes proporcionat pels col legis d'advocats i procuradors

Amb el Decret 29/2001, de 30 de gener, del Govern valencià, d'assistència jurídica gratuï ta, es va iniciar l'especial atenció que mereixen els casos de la denominada

violència domèstica, i es van instrumentar els mecanismes perquè aquelles víctimes que no tinguen recursos per a litigar puguen acudir al procediment judicial, obtenir la designació de lletrat i procurador del torn d'ofici fins i tot en els casos en què la intervenció no és preceptiva.

La norma va ser modificada per Decret 28/2003, d'1 d'abril, pel fet que el Consell de la Generalitat, en el marc de la Comissió Interdepartamental contra la Violència Domèstica, va considerar imprescindible la remoció dels obstacles perquè les víctimes pogueren accedir amb la major facilitat i senzillesa a l'assessorament jurídic necessari i obtenir de les institucions públiques l'adopció de les mesures preventives que impedisquen la reiteració. La modificació de l'article 1, apartat 2n, amplia les mesures de discriminació positiva ja existents i resa com segueix:

En els procediments penals que es tramiten com a conseqüència de casos de violència domèstica, de gènere o familiar, les víctimes i els seus representants legals, i guardadores de fet, que acrediten insuficiència de recursos, tindran tots els drets als quals es referix la Llei 1/1996, de 10 de gener, d'assistència jurídica gratuïta, inclosa la defensa i representació gratuïtes per advocat i procurador, fins i tot quan es pretenga que es presenten com a acusació particular o els fets denunciats no siguin constitutius de delictes i hagen de resoldre's pels tràmits del judici de faltes.

Als efectes previstos en el paràgraf anterior, tindran la consideració de víctimes els qui hagen patit, de qualsevol manera, maltractaments o qualsevol tipus de violència física o psíquica, sempre que estos fets s'imputen als seus cònjuges o a qui ho hagen estat, o a les persones que estiguen o hagen estat vinculades de forma estable per anàlogues relacions d'afectivitat i als seus descendents; als ascendents, col·laterals fins al tercer grau, acollits, pupils, tutors, curadors o guardadors de la persona agredida, encara que no convisquen amb ella.

A més de les víctimes i, si escau, dels seus representants legals i guardadors de fet, estarà també legitimada per a iniciar el procediment i sol·licitar, a favor d'aquells, el reconeixement a l'assistència jurídica gratuïta, qualsevol persona que convisca amb la víctima en el mateix domicili o que tinga coneixement del fet i estiga lligada a ella per algun dels vincles de parentiu indicats en el paràgraf anterior.

Els col·legis professionals i les comissions d'assistència jurídica gratuïta hauran de donar prioritat a la tramitació d'estes sol·licituds, i hauran de realitzar les designacions provisionals sense necessitat que s'aporte inicialment la documentació acreditativa de la situació econòmica de la unitat familiar. Esta documentació es requerirà posteriorment, i caldrà donar a l'expedient el mateix tractament previst en els articles 14 i 26 d'este Reglament, amb remissió de l'expedient a la Comissió d'Assistència Jurídica Gratuïta sense que siga d'aplicació l'arxivament indicat en l'article 15 per al cas que no s'aporte la documentació o que resulte incompleta la que s'aporte".

Segons ens informa la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques, les sol·licituds d'assistència jurídica gratuïta a les víctimes de violència domèstica, des del febrer de 2001 (data d'entrada en vigor del Decret 29/2001), han arribat al nombre de 410 (fins al maig de 2004). Els diferents col·legis d'advocats i procuradors, i les comissions d'assistència jurídica gratuïta efectivament han donat prioritat a estes sol·licituds i els col·legis han designat les/els corresponents professionals de forma immediata.

Tot i reconèixer l'avanç en esta matèria, les associacions reclamen un torn de guàrdia de 24 hores per a l'assistència a les víctimes. El motiu és la necessitat de subministrar assistència lletrada des del moment inicial i crític de la interposició de la denúncia, la qual cosa, sens dubte, significa una indubtable millora en l'atenció institucional.

L'existència d'este servei en altres comunitats autònomes (per exemple, a la Comunitat Autònoma del País Basc, mitjançant acord d'abril de 2003 entre el Departament de Justícia, Ocupació i Seguretat Social del Govern Basc i el Consell Basc de l'Advocacia) atenent als criteris d'especialització, atenció immediata i de qualitat, significa un pas més, segons el nostre parer, en este terreny. Seria convenient, en el cas de constituir-se, la instauració d'un sistema de seguiment i d'avaluació del servei des del seu començament, que permeta atendre els diferents aspectes que este comprén, com ara la formació especialitzada dels/les professionals, el nombre d'intervencions realitzades i la distribució territorial, l'estadística de les ordres de protecció sol·licitades i aconseguides, etc.

5. L'ATENCIÓ INSTITUCIONAL DES DE LA PERSPECTIVA DE LES USUÀRIES

Sens dubte, era per a nosaltres de vital importància conèixer l'opinió de les usuàries sobre els recursos objecte d'estudi. Hem treballat este apartat de dos maneres diferents:

- L'entrevista directa i personal
- La remissió d'enquestes

En tot moment hem respectat la privadesa i voluntarietat de les usuàries i, en el cas concret de les enquestes, han estat remeses en sobre tancat i sense esmentar el nom. En els casos en què hem rebut alguna informació per l'entrevista, hem investigat el cas i hem traslladat estes dades de forma general en els corresponents apartats referents a cada tipus de recurs. En este epígraf només farem referència al resultat de les enquestes.

Cal esmentar que només de forma orientadora són d'interés les conclusions que puguen obtenir-se d'este apartat, ja que la mostra no és completa. Les raons d'això són les següents:

- L'enquesta s'ha realitzat amb persones que, en el moment de la investigació, es trobaven ingressades en els recursos i no amb la resta que ja han eixit del centre, per la impossibilitat pràctica de portar a terme esta segona comesa.
- Dels centres als quals vam remetre enquestes perquè les contestaren, quatre no ens en van retornar cap.
- Només algunes usuàries les han contestades i no totes, la qual cosa condiciona de forma important els resultats.
- Quan ens han contestat, no sempre s'han contestat totes les qüestions de l'enquesta i, fins i tot, moltes només han estat contestades parcialment.
- Es tracta d'una avaluació de caràcter global del sistema, no solament del centre en el qual residixen. Les respostes, però, sovint se centren en particularitats del mateix centre.
- En algun cas, la pregunta del qüestionari no ha estat ben formulada, el que ha provocat error en la usuària, fàcilment comprovable per contradicció amb altres apartats de la mateixa enquesta, fet que ens ha obligat a invalidar una de les preguntes.

Amb tot, creiem que el resultat permet una certa visió global d'usuàries de diferents centres sobre el sistema en el seu conjunt i que té un interès indubtable.

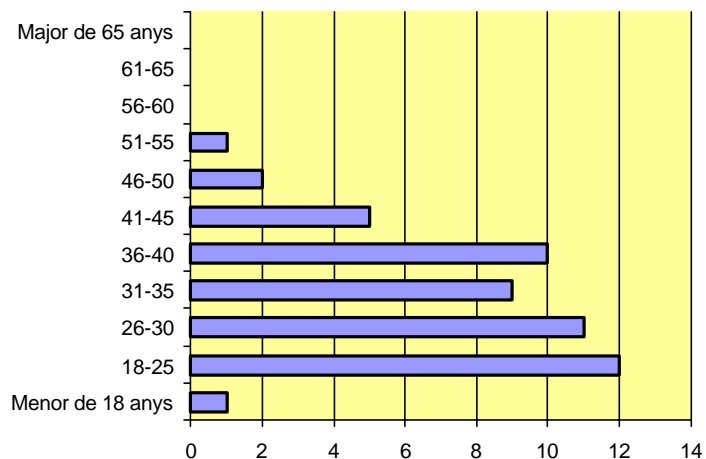
Es van contestar un total de 52 enquestes, encara que una va ser invalidada, atés que no va ser contestada, excepció feta de molt poques preguntes i de manera parcial o incompreensible.

Perfil de les usuàries

Els resultats de les 51 enquestes objecte de la mostra van ser els següents:

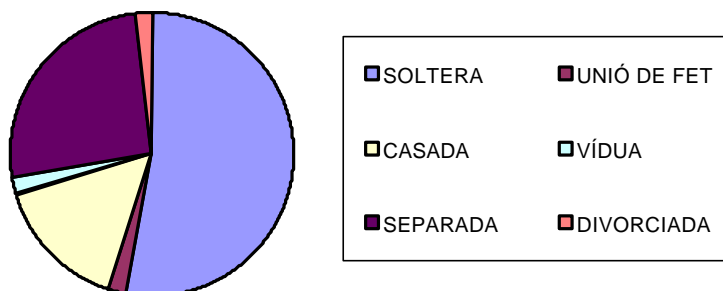
EDAT:

Major de 65 anys	0
61-65	0
56-60	0
51-55	1
46-50	2
41-45	5
36-40	10
31-35	9
26-30	11
18-25	12
Menor de 18 anys	1



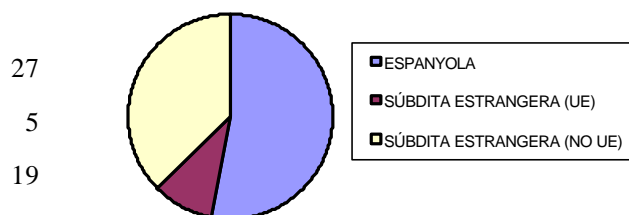
ESTAT CIVIL:

SOLTERA	27
UNIÓ DE FET	1
CASADA	8
VÍDUA	1
SEPARADA	13
DIVORCIADA	1



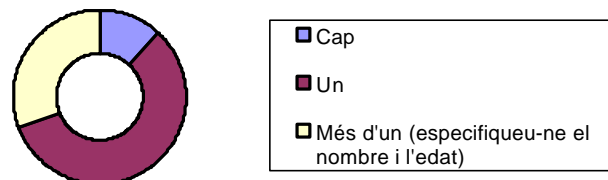
NACIONALITAT:

ESPANYOLA	27
SÚBDITA ESTRANGERA (UE)	5
SÚBDITA ESTRANGERA (NO UE)	19



NRE. DE FILLS MENORS D'EDAT:

Cap	6
Un	30
Més d'un (especifiqueu-ne el nombre i l'edat)	16



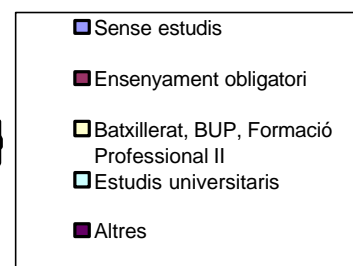
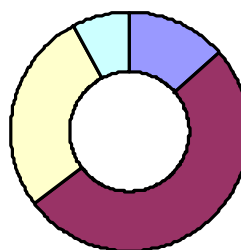
EDAT DELS FILLS:

0-3 anys	31
4-7 anys	16
8-11 anys	9
12-15 anys	7
Major de 15 anys	1



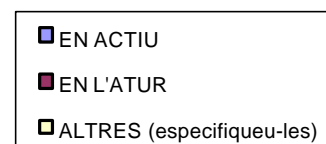
FORMACIÓ ACADÈMICA PRÈVIA A L'ACCÉS AL RECURS:

Sense estudis	7
Ensenyament obligatori	26
Batxillerat, BUP, Formació Professional II	14
Estudis universitaris	4
Altres	0



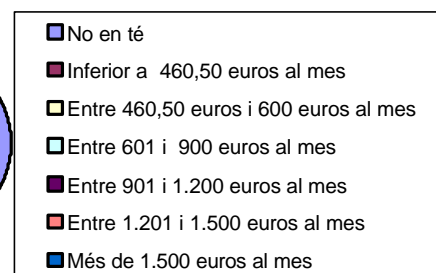
SITUACIÓ LABORAL PRÈVIA A L'ACCÉS AL RECURS:

EN ACTIU	7
EN L'ATUR	39
ALTRES (especifiqueu-les)	5



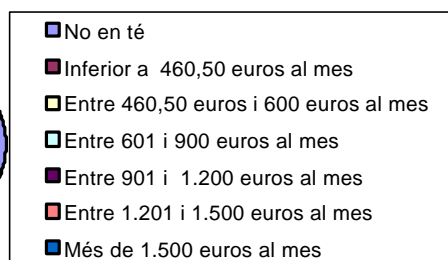
NIVELL D'INGRESSOS PROPIS PRÈVIA A L'ACCÉS AL RECURS:

No en té	34
Inferior a 460,50 euros al mes	12
Entre 460,50 euros i 600 euros al mes	5
Entre 601 i 900 euros al mes	0
Entre 901 i 1.200 euros al mes	0
Entre 1.201 i 1.500 euros al mes	0
Més de 1.500 euros al mes	0



NIVELL D'INGRESSOS DEL CONJUNT FAMILIAR PRÈVIA A L'ACCÉS AL RECURS

No en té	27
Inferior a 460,50 euros al mes	6
Entre 460,50 euros i 600 euros al mes	5
Entre 601 i 900 euros al mes	5
Entre 901 i 1.200 euros al mes	2
Entre 1.201 i 1.500 euros al mes	4
Més de 1.500 euros al mes	2



Valoració dels recursos

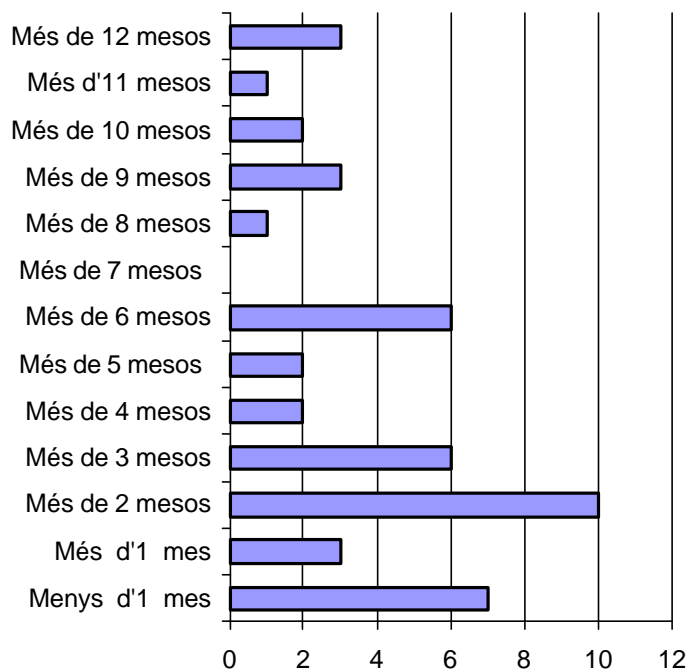
Tipus de recurs utilitzat:

Casa d'acollida per a dones en l'emergència	4
acollida	30
Habitatge tutelat	17



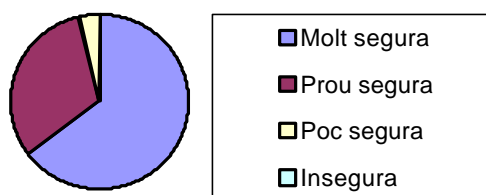
Temps de permanència en el centre (si heu estat en més d'un centre, especifiqueu el temps que heu estat en cadascun): de la mostra, set, en dos centres; una, en tres centres; la resta (trenta-vuit), només en un. Cinc usuàries no van contestar la pregunta.

Menys d'1 mes	7
Més d'1 mes	3
Més de 2 mesos	10
Més de 3 mesos	6
Més de 4 mesos	2
Més de 5 mesos	2
Més de 6 mesos	6
Més de 7 mesos	0
Més de 8 mesos	1
Més de 9 mesos	3
Més de 10 mesos	2
Més d'11 mesos	1
Més de 12 mesos	3



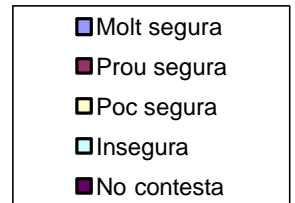
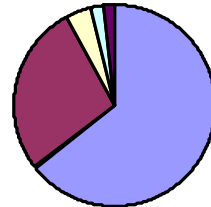
Durant la permanència en el recurs, us heu sentit segura de no patir cap dany físic per part del vostre agressor com a conseqüència de la vostra estada en el recurs?

Molt segura	33
Prou segura	16
Poc segura	2
Insegura	0



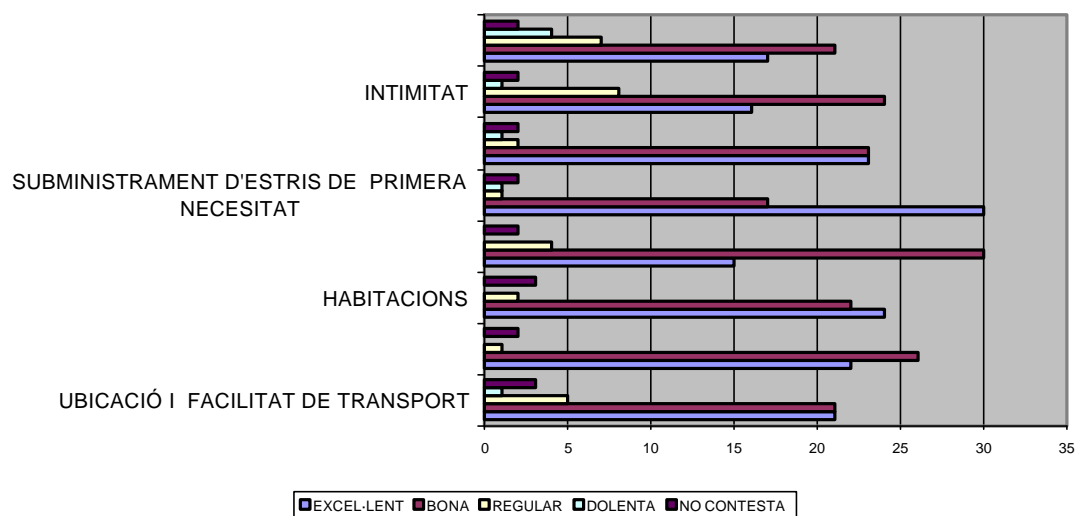
Durant la permanència en el recurs, us heu sentit segura de no mantenir cap contacte amb el vostre agressor com a conseqüència de la vostra estada en el recurs?

Molt segura	33
Prou segura	14
Poc segura	2
Insegura	1
No contesta	1



Heu trobat satisfactòries les condicions materials del recurs?

	EXCEL·LENT	BONA	REGULAR	DOLENTA	NO CONTESTA
UBICACIÓ I FACILITAT DE TRANSPORT	21	21	5	1	3
INSTAL·LACIONS EN GENERAL	22	26	1	0	2
HABITACIONS	24	22	2	0	3
MOBILIARI	15	30	4	0	2
SUBMINISTRAMENT D'ESTRIS DE PRIMERA NECESSITAT	30	17	1	1	2
COMODITAT	23	23	2	1	2
INTIMITAT	16	24	8	1	2
PLANIFICACIÓ DELS MENÚS	17	21	7	4	2

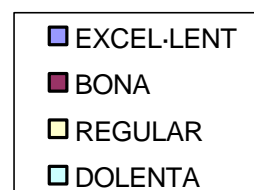
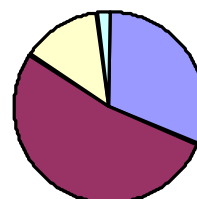


Heu notat cap mancança important? (Especifiqueu quina).

Del total 10 usuàries van contestar afirmativament, 25 van contestar negativament i 16 no van contestar. Pel que fa a les usuàries que van contestar afirmativament, les dos úniques contestacions repetides tractaven de l'atenció a l'absència de guarderia dins del mateix centre mentre les mares treballen (tres) i de la no-disponibilitat de determinats béns dins del centre, com ara xampú o tabac (un total de tres).

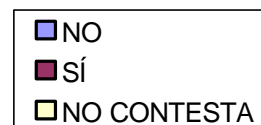
Heu trobat satisfactòria la vostra relació amb les altres residents?

EXCEL·LENT	BONA	REGULAR	DOLENTA
16	27	7	1



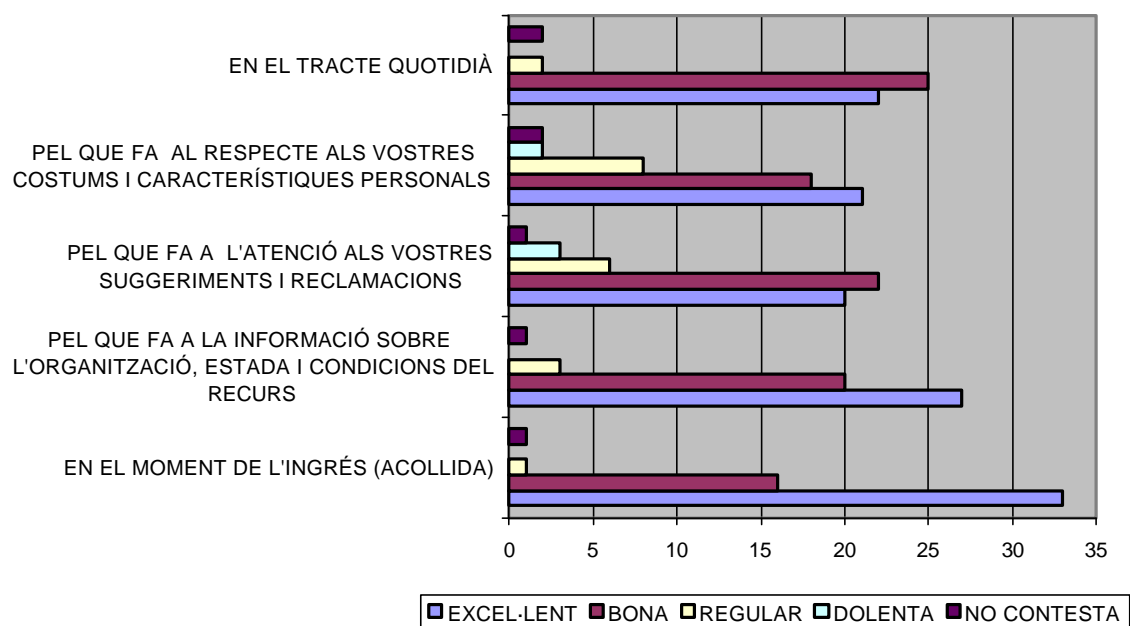
Durant la vostra estada, heu estat víctima de cap amenaça, agressió, sostracció o qualsevol altra conducta delictuosa per part d'altra resident?

NO	SÍ	NO CONTESTA
43	4	4



Heu trobat satisfactòria la vostra relació amb el personal del centre?

	EXCEL·LENT	BONA	REGULAR	DOLENTA	NO CONTESTA
EN EL MOMENT DE L'INGRÉS (ACOLLIDA)	33	16	1	0	1
PEL QUE FA A LA INFORMACIÓ SOBRE L'ORGANITZACIÓ, ESTADA I CONDICIONS DEL RECURS	27	20	3	0	1
PEL QUE FA A L'ATENCIÓ ALS VOSTRES SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS	20	22	6	3	1
PEL QUE FA AL RESPECTE ALS VOSTRES COSTUMS I CARACTERÍSTIQUES PERSONALS	21	18	8	2	2
EN EL TRACTE QUOTIDIÀ	22	25	2	0	2



Heu tingut cap discrepància important quant al tracte que heu rebut o a les condicions de l'estada (horaris, utilització de las instal·lacions...)? (Especifiqueu quina).

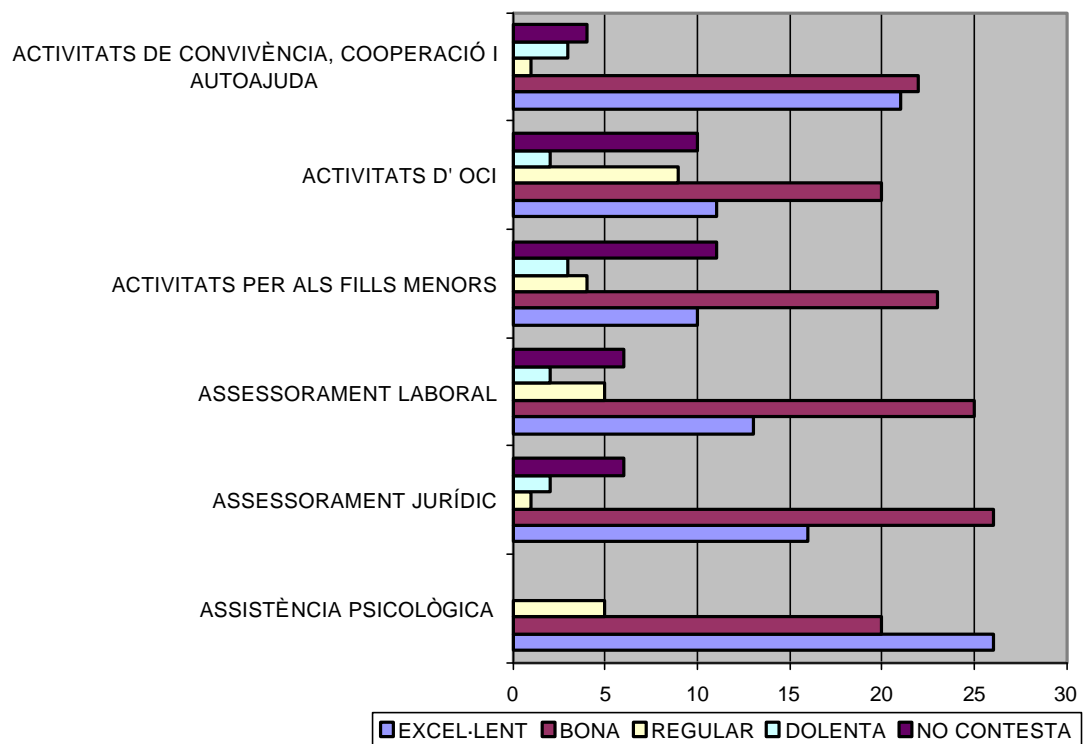
NO	SÍ	NO CONTESTA
35	6	10



Llevat d'una usuària, la majoria (cinc) es queixaven pel fet que els horaris eren massa estrictes, particularment en les eixides dels caps de setmana (dos).

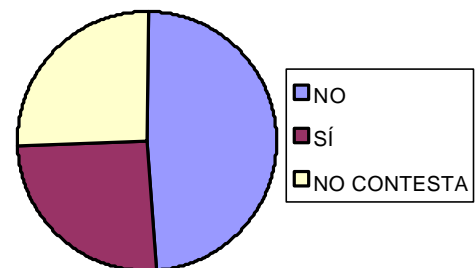
Com valoreu les següents activitats realitzades al centre?

	EXCEL·LENT	BONA	REGULAR	DOLENTA	NO CONTESTA
ASSISTÈNCIA PSICOLÒGICA	26	20	5	0	0
ASSESSORAMENT JURÍDIC	16	26	1	2	6
ASSESSORAMENT LABORAL	13	25	5	2	6
ACTIVITATS PER ALS FILLS MENORS	10	23	4	3	11
ACTIVITATS D'OCI	11	20	9	2	10
ACTIVITATS DE CONVIVÈNCIA, COOPERACIÓ I AUTOAJUDA	21	22	1	3	4



Quines són les mancances més importants que heu observat en les activitats dutes a terme? Heu notat l'absència de cap servei concret? Especifiqueu quin.

NO	SÍ	NO CONTESTA
25	13	13



L'única mancança formulada repetidament ha estat l'absència de guarderies i activitats per als menors (cinc).

Quines activitats han estat les que més s'han dut a terme?

Las respostes han estat molt heterogènies i plurals. Les més repetides han estat la recerca d'ocupació i la convivència.

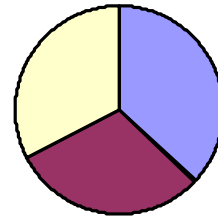
Com valoreu l'actuació dels serveis següents? (Valoreu només els que hàgeu utilitzat).

Esta pregunta ha estat eliminada de l'exposició. La raó és fàcil d'explicar. Si bé el percentatge de respostes ha estat en tots els serveis majoritàriament bo i excel lent, per les altres preguntes del qüestionari es comprova fàcilment que no coincideixen amb el parer de la persona que ompli l'enquesta. El nostre objectiu era obtenir una valoració dels serveis que presten les diferents conselleries; no obstant això, la majoria de les enquestades ha

entés molts dels serveis (punts de trobada, sanitat, ocupació, habitatge, educació...) com a activitats que els centres duen a terme (en altres respostes als qüestionaris s'ha comprovat esta asserció). Tanmateix, sí que indiquem que la valoració més bona l'ha rebuda el Centre Dona 24 Hores (25 excel lent, 16 bo, 2 regular, cap dolent i 8 no van contestar).

Heu notat cap mancança significativa? Especifiqueu quina.

NO	SÍ	NO CONTESTA
17	14	15



Les respostes han estat heterogènies i plurals. Les més repetides han estat las vuit referides a l'Administració de Justícia (fonamentalment pel contingut de les resolucions judicials) i les referides a la manca d'habitatge i suports econòmics, amb un total de quatre.

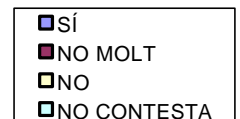
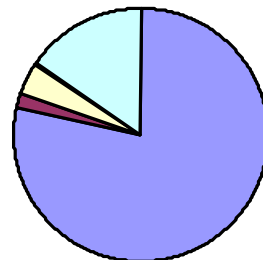
En quin ordre valoreu les vostres necessitats per a l'eixida del centre? (Enumereu-les de l'u al set).

Es desestimaren 11 contestacions, ja que en lloc d'enumerar-les van utilitzar el mateix número en tots els apartats, hi van marcar només creus o perquè només van valorar un apartat o dos. Una ve gada sumades les 40 restants, l'ordre de prioritats que en va resultar va ser el següent:

PRIORITAT DE NECESSITATS A L'EIXIDA DEL CENTRE PER ORDRE D' IMPORTÀNCIA
OCUPACIÓ
HABITATGE
AJUDES ECONÒMIQUES
RESOLUCIÓ DELS PROCESSOS JUDICIALS
CURA DELS INFANTS
SEGURETAT PERSONAL
SUPORT AFECTIU

Ha millorat significativament la vostra situació després d'haver utilitzat els recursos? Podeu explicar breument en quines facetes heu percebut esta milloria?

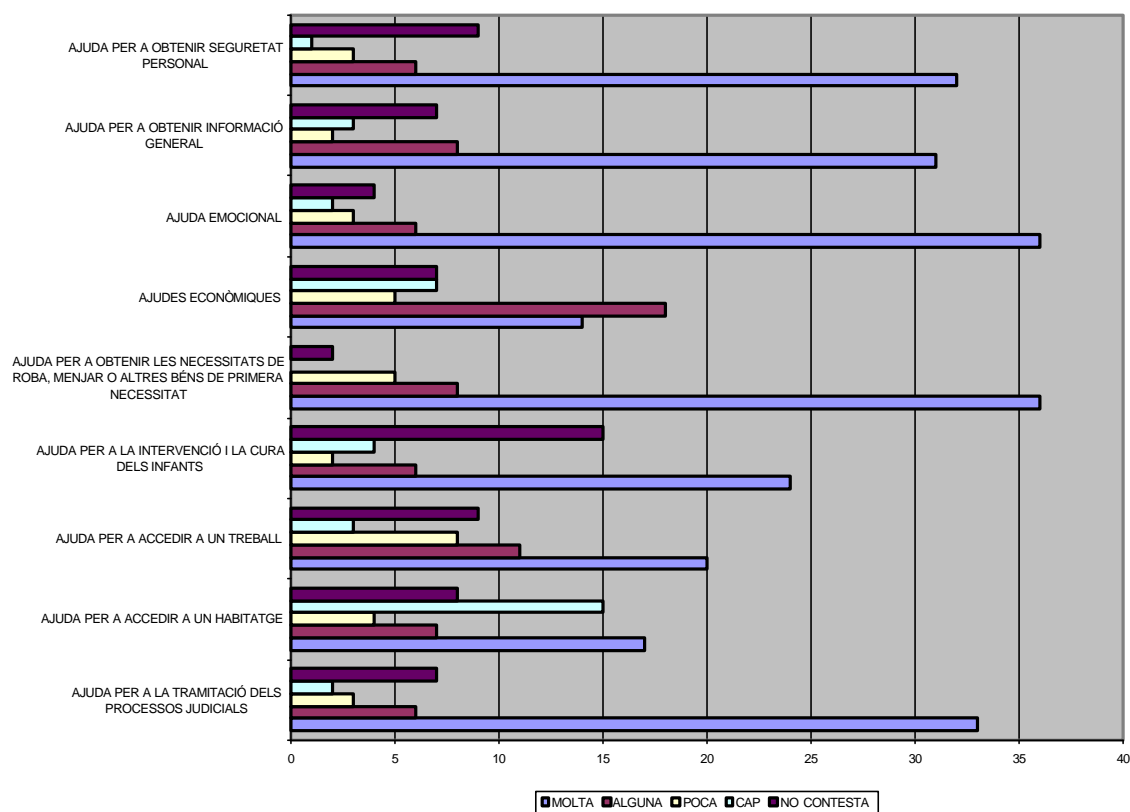
SÍ	NO MOLT	NO	NO CONTESTA
40	1	2	8



Les respostes han estat heterogènies i plurals. No obstant això, la majoria de les examinades tenen un contingut similar: assessorament, i suport afectiu i material.

En termes generals, podrieu valorar si els programes us han proporcionat ajuda en les àrees següents?:

	MOLTA	ALGUNA	POCA	CAP	NO CONTESTA
AJUDA PER A LA TRAMITACIÓ DELS PROCESSOS JUDICIALS	33	6	3	2	7
AJUDA PER A ACCEDIR A UN HABITATGE	17	7	4	15	8
AJUDA PER A ACCEDIR A UN TREBALL	20	11	8	3	9
AJUDA PER A L'ATENCIÓ I LA CURA DELS INFANTS	24	6	2	4	15
AJUDA PER A ASSEGURAR LES NECESSITATS DE ROBA, MENJAR O ALTRES BÉNS DE PRIMERA NECESSITAT	36	8	5	0	2
AJUDES ECONÒMIQUES	14	18	5	7	7
AJUDA EMOCIONAL	36	6	3	2	4
AJUDA PER A OBTENIR INFORMACIÓ GENERAL	31	8	2	3	7
AJUDA PER A OBTENIR SEGURETAT PERSONAL	32	6	3	1	9



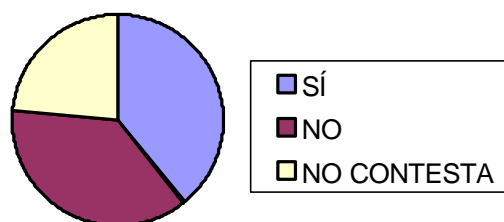
Quins consells donaríeu a una dona que es trobe en una situació similar a la vostra?

Sis dones enquestades no van respondre a esta pregunta. La resta va enviar missatges de solidaritat amb un contingut similar als següents:

- *Que siga forta, que denuncie sense por, que demane ajuda, que isca de l'infern, per ella i pel bé dels fills.*
- *Els dos primers mesos són els pitjors, però a poc a poc vas recuperant l'autoestima i, encara que coste, es pot superar. Si altres ho han aconseguit, tu també ho pots fer.*
- *Ja n'hi ha prou! No s'ha d'aguantar cap més insult, ni cap pallissa més. Cal enfrontar-se, fer el cor fort i denunciar la situació. Cal demanar suport i ajudes de seguida.*
- *Avant! Nosaltres soles podem treballar, criar i educar els nostres fills sense la persona que ens ha fet mal. Qui vol, pot.*
- *Que si conviu amb una persona que la maltracta i la menysprea, que no continue eixa vida. Que eixa classe de persones no canvia i que nosaltres valem i mereixem més. Que demane ajuda; hi ha molta gent que està disposada a fer coses bones per nosaltres i que es valore molt ella mateixa.*

Hi ha algun aspecte del funcionament dels serveis sobre el qual voldríeu fer alguna observació?

SÍ	NO	NO CONTESTA
20	19	12



Les respostes han estat heterogènies i plurals. No obstant això, la majoria de les examinades té un contingut similar: accessibilitat a habitatge, ocupació o suport econòmic, guarderies infantils i formació una vegada abandonat el centre. En un grup menor, també s'ha recollit la petició d'una justícia més ràpida i facilitats per a regularitzar la situació de les immigrants.

6. SERVEIS MUNICIPALS

6.1. Província d'Alacant

6.1.1. Alacant

Des del 15 de març de 2002 es va incloure un Departament de la Dona en l'Ajuntament d'Alacant, amb autonomia pròpia, amb la finalitat de potenciar i promoure, de manera efectiva, totes les mesures que tendixen a fer realitat el principi d'igualtat en tots els àmbits. Les funcions que desenvolupa este Departament són les següents:

- a) Estudi i proposta de programes i mesures que tinguen com a objectiu promoure l'exercici efectiu dels drets de la dona.
- b) Coordinar la prestació de serveis dirigits específicament a favor de la dona.
- c) Fomentar la implantació i l'execució de programes de col·laboració i formació que tinguen com a objectiu la promoció laboral de la dona.
- d) Atendre de forma integral i continuada la problemàtica de les dones víctimes de maltractament.
- e) Prestar assessorament i orientació a les dones a fi que es dirigisquen a les institucions i els organismes competents per a la resolució dels seus problemes.
- f) Fomentar l'eradicació de les conductes socials discriminatòries a través de la sensibilització de la població.
- g) Fomentar els serveis dirigits a la conciliació de la vida laboral i familiar.
- h) Desenvolupar, executar i avaluar plans d'actuació per a la igualtat d'oportunitats entre dones i homes.
- i) Elaborar, desenvolupar i executar els programes i les mesures d'ajuda destinades al sector de les dones.

Les funcions esmentades es desenvolupen en els programes següents:

1. Servei d'Atenció Jurídica a la Dona. Naix el mes de juny de 1999, amb el propòsit de facilitar i millorar l'accessibilitat de les dones als centres d'informació, i forma part d'un servei que intenta donar resposta a la necessitat manifestada per les associacions de dones de crear un espai jurídic on puguen ser escoltades i on es done suport a les seues pretensions, en la mesura que siguen emparades pel dret. És un recurs municipal, gratuït, professional i estable. A través del Servei d'Atenció la Dona pot obtenir tota la informació legal que necessite (violència de gènere, separacions, divorcis, unions de fet, filiació, impagament de pensions i altres qüestions d'àmbit civil i laboral), resoldre consultes extrajudicials, conèixer els requisits per a obtenir justícia gratuïta i obtenció de documents que haja d'emplenar i assessorament per a fer-ho correctament. El nombre de consultes ha crescut cada any, i el nombre de consultes plantejades en l'any 2003 va ser de 2.015. Des de l'1 de gener de 2005 fins a l'1 de maig de 2005, el recurs ha romàs inactiu perquè ha finalitzat el conveni amb l'ONG que el gestionava i perquè s'ha convocat un concurs públic per a concedir-lo a una firma d'advocades, cosa que finalment es va verificar el dia 5 d'abril de 2005.

2. Servei d'Atenció i Orientació Psicològica a la Dona. Es pretén oferir a la dona un espai per a la reflexió, facilitar-li nous models d'actuació i de relació, de manera que es pugui reforçar la seua autoestima com a dona i afavorir el coneixement de les seues capacitats. En este Servei la dona pot trobar: a) Suport professional gratuït, d'atenció i d'escolta; b) Suport i orientació psicològica, on consultar i assessorar-se en situacions de dificultats personals o familiars; c) Una professional a qui plantejar problemes psicològics puntuals que dificulten el creixement personal o fan sentir-se desiguals; d) Informació sobre els recursos adequats que les ajuden a resoldre els seus problemes psicològics; d) Derivació a altres professionals si la problemàtica ho requerix. Durant l'any 2003 s'han atés 327 dones.
3. Programes d'acollida i intervenció
4. Programa d'intercanvi de temps. El programa és una mena d'intercanvi en el qual la dona dedica un temps oferint un servei i, a canvi, pot demanar temps a una altra per a resoldre les necessitats de la vida quotidiana.
5. Formació i inserció laboral. El Departament ha organitzat diverses activitats durant 2003: a) Formació i inserció laboral de dones amb càrregues familiars a través del projecte Mares Formant-se. Taller Prelaboral de Cura d'Infants i Majors; b) Escolarització, formació i ocupació per a dones amb deficiència psíquica, projecte Som diferents, som iguals; c) Projecte de formació i inserció laboral Netejadora d'immobles.
6. Convenis de col·laboració:
 - a) Conveni de col·laboració amb l'Associació de Dones de Nit Buscant el Dia (ADONID). La meta és la recerca d'altres alternatives al món de la prostitució. Els objectius marcats han estat l'atenció sociolaboral i psicològica del col·lectiu, difusió i informació, sensibilització de la població, coordinació, intervenció (terapèutica, social i psicològica), inserció laboral, assessorament, suport alimentari a aquelles dones en situació de precarietat. El nombre total d'expedients oberts és de 270, i augmenta respecte de l'any anterior
 - b) Conveni de col·laboració amb la Fundació per al Desenvolupament d'Accions Socials i Culturals (DASIC). El seguiment de les dones víctimes de violència de gènere que han residit en recursos especialitzats és l'objectiu d'este programa. El seguiment a l'eixida dels recursos és imprescindible. El projecte es troba estructurat en quatre mòduls: 1) Educació per a la salut; 2) Habilitats per a les faenes de la casa; 3) Educació per a la convivència; 4) Habilitats per a la l'autonomia personal.

6.1.2. Benidorm

La Regidoria de la Dona de l'Ajuntament de Benidorm es va constituir l'any 2000, es troba ubicada en el carrer Olivera, núm. 11. La forma, a més de la regidora, una tècnica llicenciada en pedagogia, una psicòloga i una advocada. Totes quatre han rebut formació especialitzada en matèria de violència domèstica, i oferixen a la usuària un servei integral en què es tracten de cobrir totes les seues necessitats (suport social, psicològic i assessorament jurídic, de manera que s'hi fa un detallat seguiment del cas).

A més, la Regidoria de Benestar Social, que dirigix la mateixa regidora, realitza un Servei Especialitzat d'Atenció a la Família (SEAFI), en què hi ha un programa específic destinat a famílies en el si de les quals hi ha violència. Este servei està integrat per una treballadora social, dos educadores i la psicòloga i advocada que també pertanyen a la Regidoria de la Dona, com ja hem dit abans.

Dins el Programa de Suport a les Víctimes del Maltractament es van realitzar campanyes de sensibilització, centrades fonamentalment en la del 25 de novembre, un curs sobre Violència de Gènere de 10 hores de duració en què van participar 20 dones i 12 xarrades dirigides a alumnes de 3r i 4t d'ESO.

6.1.3. Dénia

L'Ajuntament de Dénia disposa d'una Regidoria d'Igualtat, entre els serveis de la qual es troba el d'Atenció Jurídica a la Dona, on s'atén, entre altres, dones víctimes de violència domèstica i, si escau, es deriva el cas al Servei Especialitzat d'Atenció Psicològica a la Família i a la Infància, Serveis Socials, centre de salut, hospital, jutjats, policia o qualsevol altre organisme que es considere apropiat per al cas concret.

Així mateix, en la Regidoria d'Igualtat, des de l'any 2000, es realitzen cursos de formació en violència domèstica per a professionals, campanyes de sensibilització i activitats lúdiques relacionades amb el problema (teatre i projecció de pel·lícules).

6.1.4. Elx

L'any 2003 es va crear a l'Ajuntament d'Elx la Regidoria de la Dona, els temes de la qual portava, fins a eixe moment, l'Àrea de Serveis Socials.

Des l'any 1980 ençà, l'Ajuntament treballa en tots els temes relacionats amb la dona i, especialment, en els temes relacionats amb la violència de gènere, a través de campanyes de sensibilització i de la creació de serveis dirigits especialment a la dona.

Actualment disposa d'un Servei d'Atenció Jurídica a la Dona i d'especial atenció a les dones víctimes de violència domèstica; igualment es disposa d'un Servei d'Infodona en col·laboració amb la Conselleria de Benestar Social, Direcció General de la Dona ubicat en les mateixes dependències municipals que el servei anteriorment esmentat.

També es troba en funcionament una Comissió de Treball i Coordinació en Matèria de Violència Domèstica, en què participen diversos organismes implicats i associacions.

S'ha subscrit un conveni amb la Fundació Telefònica per a la implantació a la ciutat del projecte Teleassistència i teleemergència per a dones víctimes de violència domèstica, a través de la utilització de terminals telefònics amb localitzadors GPS en la unitat de control de la Policia Local, per a una ràpida intervenció.

Anualment es realitzen diverses campanyes, que coincideixen sempre amb el Dia de la Dona Treballadora i el Dia Internacional d'Eliminació de la Violència contra la Dona. Estes campanyes van dirigides a sensibilitzar la població en general, amb suport del Consell Municipal de la Dona (òrgan de participació ciutadana dels col·lectius de dones ubicats a la ciutat, que funciona des de l'any 1989).

Fa poc de temps s'ha reeditat una *Guia de Recursos per a la Dona* a la ciutat d'Elx.

6.1.5. Mutxamel

L'Ajuntament de Mutxamel disposa de Regidoria de la Dona. Les activitats i actuacions relatives a l'àrea previstes per a l'exercici 2004 són les següents:

- Recepció dels casos de maltractament (derivats o no per la Unitat Especialitzada de la Policia Local), orientació i informació sobre recursos i derivació. Esta activitat la desenvolupa la treballadora social coordinadora de l'Àrea de Dona.
- Coordinació amb la Unitat Especialitzada de la Policia Local.
- Reedició del tríptic informatiu sobre recursos locals i comunitaris de dona
- 14 cursos d'informàtica destinats a dones.
- Sensibilització de la població. Escenificació de l'obra *Un amor que no mate*, de l'autora Dulce Chacón, sobre violència de gènere.
- Xarrada-col·loqui sobre la dona com a element de canvi social.

6.1.6. Orihuela

L'Ajuntament d'Orihuela té Regidoria de Benestar Social i Dona. Els recursos estan integrats en els Serveis Socials Municipals, des dels quals es presten els següents serveis:

- Servei d'emergència telefònica (649 900 300), atès de forma rotativa per diferents professionals d'este departament, tots qualificats en atenció social sobre els casos de violència amb dones
- Informació i assessorament, per part de les treballadores socials i del psicòleg del departament, amb una dilatada experiència en l'atenció i assessorament a dones víctimes de violència domèstica.
- Tramitació d'ingressos i acompanyament de dones a cases d'acollida.

- Tramitació de tot tipus d'ajudes econòmiques (lloguer d'habitatges, ajuda, manteniment, guarderies, etc.) per als casos en què la dona ha d'abandonar el domicili familiar o necessita suport com a família monoparental.
- Acollida de dones víctimes de violència domèstica en allotjaments alternatius (hotels, pensions, etc.) en els casos en què això siga necessari.
- Coordinació amb l'Oficina d'Ajuda a les Víctimes del Delicte; per a este servei l'Ajuntament aporta un treballador social i un psicòleg.

6.1.7. Santa Pola

L'Ajuntament de Santa Pola disposa d'una Regidoria delegada per a la Dona. El Departament de Serveis Socials té un equip format per una treballadora social, una advocada, una psicòloga i una educadora per a atendre de forma especialitzada els casos de dona relacionats amb la violència. L'any 2003 es va firmar un conveni amb l'Institut de la Dona per a atendre estes dones, i també dins el Servei d'Atenció a la Família i a la Infància (SEAFI) es desenvolupa un programa d'atenció a les víctimes de violència domèstica. Juntament amb el que hem dit anteriorment, des de fa uns quants anys s'impartixen uns tallers de prevenció en els instituts de la localitat, impartits per la psicòloga del servei.

Les regidories de Dona, de Serveis Socials i de Sanitat estan desenvolupant una Escola de Convivència on, a través de tres mòduls: Salut (prevenció de trastorns alimentaris, drogo dependències), Habilitats Educatives i d'Igualtat (valors i violència de gènere), es pretén formar i informar la població del municipi sobre els temes que són essencials per a millorar la convivència de parella i de família. Esta escola conclourà amb unes xarrades i cinefòrums sobre la violència de gènere per a commemorar el Dia contra la Violència de Gènere el mes de novembre. El mateix Ajuntament va organitzar unes jornades l'any 1999 sobre este problema. Els casos tractats l'any 2003 van ser 17.

6.1.8. La Vila Joiosa

L'Ajuntament de la Vila Joiosa té Regidoria de la Dona. Per al tema de la violència domèstica disposa, des de 1999, d'un Servei d'Assessoria Jurídica per a la Dona. El servei es presta tots els dimarts de 10.00 h a 12.00 h en el centre social Llar del Pensionista, en un dels despatxos del Departament de Serveis Socials (l'horari és flexible si la dona ho necessita). L'Ajuntament també disposa d'un Servei de Suport i Assistència integral les 24 hores, al qual es pot accedir a través de telèfons d'atenció directa (965 89 42 50 i 6238 13 44 93) o a través dels Serveis Socials de l'Ajuntament o el jutjat de guàrdia de la ciutat. Este servei oferix una atenció social, psicològica, jurídica i mèdica urgent, que informa les dones sobre els seus drets, tot això a través de tres lletrades amb gran experiència en matèries de dona i família.

6.1.9. Torrevieja

A través de l'equip interdisciplinari de base (format normalment per una treballadora social, una psicòloga i una advocada) es realitza intervenció psicosocial i jurídica a les dones víctimes de violència de gènere, i es coordinen les actuacions amb altres institucions. Una vegada passada la situació aguda, si el cas ho requerix, es realitzen actuacions de coordinació i seguiment, s'elaboren estratègies de protecció i un pla d'intervenció davant el risc de noves agressions, que té en compte aspectes com el suport econòmic (ajudes d'emergència), la recerca d'alternatives de convivència per a la dona i els seus fills si és necessària l'eixida del domicili, suport psicològic i seguiment, derivació a serveis sanitaris, adquisició d'habilitats bàsiques derivant al SEAFI, integració laboral i participació social (programes de formació, activitats culturals i específiques de dona).

El Programa d'Atenció a la Dona de la Regidoria d'Igualtat de la localitat de Torrevieja desenvolupa diferents activitats durant l'any dins de les quals es desenvolupen activitats concretes i atenció a les dones com, per exemple: Curs de Defensa davant d'una Agressió, repartiment d'alarmes portàtils, mesa informativa sobre maltractament, obres de teatre sobre la matèria, exposició sobre la mutilació sexual de les dones a Etiòpia, calendari informatiu sobre recursos contra la violència de gènere, creació d'un díptic informatiu sobre la celebració del 25 de novembre, activitats del 8 de març, etc.

6.2. Província de València

6.2.1. València

L'Ajuntament de València, mitjançant la Regidoria de Benestar Social i Integració va impulsar la posada en marxa del I Pla Municipal d'Igualtat d'Oportunitats entre Dones i Homes. Este Pla, aprovat en el Ple municipal de 8 de març de 2001 per un període de vigència de tres anys, va ser prorrogat posteriorment fins a finals de l'any 2004, i és este el marc en què es realitzen les actuacions especialitzades en violència domèstica.

El Pla estableix 8 àrees d'actuació, una de les quals està destinada a l'eradicació de la violència. Les actuacions que s'estan desenvolupant en l'àrea partixen dels següents principis: 1) Desenvolupament d'accions positives, adopció de mesures específiques dirigides a les dones i a augmentar la seua presència en tots els àmbits socials; 2) Implantar el principi de transversalitat per a garantir que a qualsevol acció se sume la defensa i garantia del principi d'igualtat d'oportunitats; 3) Coordinar l'acció de l'Ajuntament amb la de la iniciativa social; 4) Promoure la col·laboració i coordinació amb altres administracions.

En el desenvolupament del Pla, en esta àrea, s'han dut a terme les actuacions següents:

- Creació de la Comissió de Dona sobre la Violència contra les Dones, en el marc del Consell d'Acció Social, amb la participació dels grups polítics municipals,

els sindicats més importants, la Direcció General de la Dona, la Diputació de València i una àmplia representació d'associacions de dones de la localitat.

- Creació i posada en marxa del Centre Municipal d'Informació i Orientació a la Dona (CMIO) des d'on es facilita atenció, informació i orientació específica a aquelles dones que patixen violència. Disposa d'un servei d'assessorament jurídic i suport psicològic. Des de l'obertura del centre el passat mes de novembre de 2003 fins al mes de maig d'enguany, s'han realitzat 664 atencions (367 presencials, 203 telefòniques, 22 per correu electrònic i 72 assessoraments a professionals municipals o d'altres estaments); han estat ateses 43 associacions i s'han iniciat contactes per a mantenir la coordinació amb altres administracions implicades. El major nombre de demandes d'informació se centra en quatre àrees: a) Laboral (176 demandes); b) Jurídica (164 demandes); c) Social (154 demandes); d) Violència de gènere (124 demandes).
- Desenvolupament i implantació del Programa de Protecció a Dones Maltractades amb telèfons mòbils a través d'un conveni amb la Fundació Telefònica.
- Gestions amb la Secció de Poblacions i el Servei d'Informàtica Municipal a efectes de dades del padró de les dones que patixen violència i es troben amenaçades.
- Contractació de 41 dones joves (psicòlogues, pedagogues i treballadores socials) a través del programa ENCORP 20003-Salari Jove de la Regidoria d'Ocupació per al desenvolupament d'un ampli programa de detecció i prevenció de la violència contra les dones. Estes professionals han estat contractades durant 4 mesos i, després de rebre formació, es van repartir en dos grups:
 - El primer grup, format per 14 professionals (treballadores socials i psicòlogues) ha treballat la detecció de la violència contra les dones des dels diversos centres municipals de serveis socials i el Centre d'Atenció a Persones sense Sostre. Ha donat suport a les atencions que ja es fan des de cadascun d'estos centres a aquelles dones que acudixen a estos serveis i patixen o han patit violència.
 - El segon grup, de 27 treballadores socials coordinades per dos pedagogues, ha treballat la prevenció de la violència en els centres escolars (públics i concertats) a través de dinàmiques de prevenció en les aules d'educació primària dels diferents centres de la ciutat, i han informat sobre este tema el professorat i les mares i pares dels alumnes. S'ha realitzat la intervenció preventiva en més de 90 centres, i s'ha arribat a un total aproximat de 20.000 escolars de primària.
- S'ha ampliat el Programa de Suport Psicològic a Dones en Risc i Grups d'Autoajuda que es desenvolupava des de la Secció d'Inserció Social de la Regidoria de Benestar Social i Integració, amb la finalitat que puguen atendre's totes les dones que ho necessiten, i no únicament les derivades dels de Serveis Socials.
- Des de la Secció de Programes Generals de la Regidoria de Benestar Social i Integració s'ha creat una línia d'ajudes econòmiques per a les dones que patixen violència i a les que, en compliment del que indica l'Ordre de Protecció, se'ls han d'aplicar mesures socials.

- En les instal·lacions del Centre Municipal de Serveis Socials de Benimaclet s'ha ubicat un Servei d'Assistència Psicològica i grups d'autoajuda per a agressors, a càrrec de l'associació PREVIO.
- S'han impartit dos cursos específics sobre violència de gènere a funcionaris de Serveis Socials i de la Policia Local. Estan previstos nous cursos en el Pla de formació contínua d'este ajuntament.
- Dins la subvenció rebuda de la Diputació de València, s'han oferit conferències específiques sobre el tema de la violència al moviment associatiu, veïnal i sindical.
- En el marc de les activitats programades per a la commemoració del Dia de la Dona, s'han impartit conferències de sensibilització sobre la igualtat de gènere en tots els centres municipals de joventut que depenen de la Regidoria de Joventut.
- Està en estudi la creació del centre d'emergències per a dones en risc, tot utilitzant les instal·lacions d'un pis cedit a l'ajuntament per al desenvolupament de programes dirigits a les dones víctimes de violència.

6.2.2. Alzira

L'Ajuntament d'Alzira disposa d'una Regidoria de la Dona. Els recursos i serveis de titularitat municipal relacionats amb esta problemàtica són els següents:

- 3 unitats de treball social de zona, segons el Pla de descentralització dels serveis socials municipals que s'ocupa de l'atenció primària i les atencions bàsiques.
- 1 unitat de treball social específica d'atenció a la dona (una treballadora social).
- Servei Específic d'Atenció a la Família i Infància – SEAFI (3 psicòlogues i una treballadora social). És un servei creat i finançat en virtut de la corresponent ordre de la Conselleria de Benestar Social, entre les prestacions de la qual es preveu el Programa de suport a famílies en el si de les quals hi haja violència.
- Assessoria jurídica de la dona (una advocada).
- En l'organització, juntament a altres programes, també presta servei una metgessa psiquiatra per al suport professional en la intervenció en crisi.
- Programa d'activitats recreatives, de convivència i culturals de la dona. Es planifica anualment a través de diversos tallers d'activitats.
- En el pla participatiu, l'Ajuntament disposa d'un Consell de Participació Social com a òrgan consultiu i assessor en polítiques socials.
- Voluntariat: a Alzira està la seu comarcal del Centre de Voluntariat, creada mitjançant un conveni amb la Fundació Bancaixa i la Conselleria de Benestar Social.
- Anualment, en col·laboració amb l'Agència de Desenvolupament Local, es programen cursos de formació per a la inserció laboral i ocupació dirigits a dones.

A partir del mes de juny de 2004 es va incorporar la figura professional de l'agent d'igualtat d'oportunitats i, en col·laboració amb la Direcció General de la Dona, està

previst obrir a Alzira un punt d'informació i assessorament a la dona de les oficines anomenades Infodona.

6.2.3. Gandia

L'Ajuntament de Gandia disposa de Delegació Específica de la Dona i Drets Civils, adscrita a la Delegació Genèrica de Polítiques Socials, amb les atribucions següents:

- Mesures i programes d'acció positiva per a eliminar la discriminació de la dona.
- Programes d'atenció a les dones maltractades i defensa jurídica.

Per a l'articulació d'estos programes hi ha un servei anomenat Centre de les Dones, on es facilita informació, orientació i assessorament individual en temes de violència i s'oferix un fons documental especialitzat en temes de gènere amb possibilitat d'accés a Internet. Es troba en fase d'elaboració un protocol de violència de gènere interdepartamental i, com a línies d'actuació en un futur pròxim, el desenvolupament dels objectius del Pla d'Igualtat (PIOM), la realització d'activitats de sensibilització i el desenvolupament de programes com el d'igualtat i coresponsabilitat familiar i intervenció per a la prevenció de la violència en la societat des de l'òptica interdepartamental (articulats en tallers).

Així mateix, es va firmar un conveni amb el Col·legi d'Advocats de València el 2 de desembre de 2001 per a la creació d'un Servei d'Orientació Jurídica que, entre altres funcions, recull l'assistència jurídica específica a la dona.

6.2.4. Xàtiva

El departament de Benestar Social de l'Ajuntament de Xàtiva no disposa d'una àrea especialitzada en violència domèstica, però sí que disposa d'un Servei d'Assessorament Jurídic per a Dones. Des de l'Àrea de la Dona del Departament de Benestar Social de l'Ajuntament es realitzen durant tot l'any campanyes de sensibilització i denúncia de la violència de gènere.

6.2.5. Sagunt

L'Ajuntament ha iniciat des de fa un any el treball d'establir i centralitzar els recursos dispersos amb què compta, així com també crear la Unitat d'Atenció a la Víctima com a compromís de futur.

Els recursos amb què compta l'Àrea de la Dona són:

- Assessoria tècnica (una treballadora social).
- Assessoria legal (una advocada).
- Assessoria psicològica (una psicòloga).

Entre els recursos econòmics està l'ajuda extraordinària per a allotjament. Un altre recurs amb què compta l'àrea és el d'acompanyament a dones, prestat per una associació de dones.

Actualment s'ha creat una Comissió Interdepartamental entre Serveis Socials, Àrea de la Dona i Policia Local, amb l'objectiu d'establir el protocol d'actuació. El programa amb què es treballa és el següent:

1. Prevenció i informació (com a accions realitzades es compten cursos i xarrades en els instituts, conferències i cicles de cinema).
2. Sensibilització (des del Consell municipal de la Dona es va impulsar el primer Pacte Ciutadà contra la Violència de Gènere, que va ser aprovat pel Ple de l'Ajuntament per unanimitat, al qual també es van adherir col·lectius i associacions de tot tipus de la localitat, i mitjançant les comissions d'igualtat d'oportunitats i contra la violència de gènere).
3. Formació (2 cursos, un per a treballadores socials sobre l'ordre de protecció i un altre dirigit a la Policia Local sobre violència de gènere).
4. Fase de creació de la Unitat d'Atenció a la Víctima de Violència de Gènere (actualment en període de formació del personal, recopilació de dades sobre la realitat de la zona i coordinació de les diferents estructures administratives).

6.2.6. Paterna

El Departament de Serveis Socials municipal, que depèn de la Conselleria de Benestar Social, té assignada per llei la competència d'oferir informació i assessorament a víctimes de violència contra la dona, així com també suport des dels recursos que gestiona o derivació a altres més especialitzats, si escau. El mes de maig de 2000 es va crear un servei específic denominat Servei d'Assistència Jurídica per a casos de violència domèstica a través d'una advocada que ofereix informació i assessorament en la matèria. Al mateix temps es va crear un Servei d'Assistència Psicològica que va cessar l'any 2003, però està previst que es repreguen les funcions en 2004 a través d'un SEAFI d'àmbit municipal. Estes figures professionals, juntament amb dos treballadores socials (una en el nucli urbà i una altra en el barri de la Coma) aborden la problemàtica que es presenta al municipi de Paterna. També hi ha un protocol estable de coordinació amb la Unitat Policíaca de Violència Domèstica de la Policia Local, a través de derivació de notificacions, reunions de coordinació, etc.

6.2.7. Torrent

L'Ajuntament de Torrent disposa d'un Departament de la Dona a càrrec de la delegada de Formació, Inserció Sociolaboral i Dona. Des d'este Departament, a més de les activitats de sensibilització de temes relacionats amb la dona, també s'oferix un assessorament jurídic gratuït. Este servei ha desenvolupant fonamentalment l'atenció necessària per a les dones víctimes de la violència de gènere, mitjançant l'assessorament en la tramitació de denúncies, establiment de mesures provisionals i/o ordres d'allunyament. Es completa amb l'atenció i suport que, des del personal del Departament i des de la delegació de Serveis Socials, es pot oferir.

El Departament de la Dona i, concretament la tècnica, ha rebut cursos de formació específica a més de tenir una vasta experiència en el sector. Les actuacions i consultes desenvolupades durant 2003 ascendixen a 106. Les diferents àrees municipals estan coordinades per a esta finalitat i el departament està en contacte amb altres localitats de la comarca, dins d'una xarxa d'acció.

6.3. Província de Castelló

6.3.1. Castelló

L'Ajuntament disposa de Regidoria de la Dona, de la que depén el Gabinet d'Atenció a la Dona, en funcionament des de l'any 1993, que actualment compta amb el següent personal:

- 1 treballadora social
- 1 llicenciada en Dret, tècnic d'Administració General del Gabinet i encarregada del Servei d'Assessorament Jurídic per a la Dona

Totes les activitats que es fan a instància de la Regidoria s'emmarquen en la promoció de la igualtat d'oportunitats, i en el Gabinet s'integren els següents projectes:

1. Projecte d'Informació i Atenció a la Dona. Inclou el conjunt d'activitats d'atenció directa i individualitzada que s'oferix a les dones del municipi en el Gabinet. Els objectius del Projecte són:
 - Informar i atendre dones, especialment en qüestions relatives a ajudes socials, ocupació i orientació laboral.
 - Informació sobre recursos i activitats organitzades pel Gabinet i la resta de recursos municipals o altres.
 - Derivació als recursos oportuns.
 - Coordinació constant amb altres recursos municipals, especialment els centres de serveis socials, l'Agència de Desenvolupament Local, la Policia Local (especialment Grup d'Atenció a la Dona i al Menor, amb competències en matèria de violència domèstica).
 - Coordinació amb altres recursos, especialment de la Conselleria de Benestar Social, Direcció General de la Dona, etc.
 - Recollida i estudi periòdic de les dades del servei.
 - Elaboració de memòries sobre l'activitat realitzada, anàlisi estadística de les demandes plantejades, de les necessitats, per a la planificació adequada de l'activitat que s'ha de fer.
 - En este projecte s'integra el Servei d'Atenció i Informació Jurídica per a la Dona, recurs municipal consolidat que funciona des de l'any 1999. Els objectius específics d'este servei són:
 - Ajudar les dones a aconseguir superar les deficiències, dificultats i problemes jurídics.

- Oferir orientació i informació jurídica, especialment en les següents matèries: separacions, divorcis, unions de fet, impagament de pensions, liquidació de guanys, maltractament, violència de gènere en general, així com també d'altres qüestions d'àmbit civil i laboral (arrendaments, herències, contractes de treball, acomiadaments, drets laborals en cas d'embaràs o maternitat, etc.).

El total de dones ateses en el Gabinet de la Dona durant l'any 2003 ascendix a 840 i les qüestions plantejades puguen a 1.377. Per una altra banda, des de l'entrada en vigor de la Llei 27/2003, de 31 de juliol, el Gabinet s'ha constituït en punt de coordinació municipal per a la sol·licitud i seguiment de les ordres de protecció que puguen ser sol·licitades per les usuàries dels serveis socials municipals. En este punt, per a la coordinació entre els equips de base dels serveis socials i el Gabinet d'Atenció a la Dona, s'ha establert un model de fitxa de derivació i un protocol d'actuació.

2. Projecte de Promoció de la Dona. L'objectiu general és promocionar la dona en els distints àmbits de la vida laboral, cultural, associacionisme i dotar-la dels coneixements bàsics necessaris per a afrontar la seua realitat com a dona per a continuar avançant en la construcció d'una societat amb igualtat real entre homes i dones i l'eradicació de la violència contra les dones. Les activitats realitzades en este projecte són les següents:
 - Subvencions al foment d'activitats i projectes que ha de desenvolupar el moviment associatiu de dones.
 - Celebració de dates commemoratives (Dia Internacional de la Dona Treballadora, Dia Internacional contra la Violència Domèstica).
 - Activitats de sensibilització en matèries relatives a la igualtat d'oportunitats, en què s'inclouen programes de sensibilització contra la violència de gènere, com ara tallers d'informació i prevenció dirigits a adolescents, projecte de tallers d'autoestima per a dones víctimes i un projecte d'elaboració de guia de recursos.
 - Cursos i tallers (Autonomia Personal de Famílies Monoparentals, Autoestima i Creixement Personal per a les Dones, Salut Integral, Promoció i Integració de la Dona Immigrant). També s'inclouen cursos de formació ocupacional dirigits a les víctimes de violència domèstica en el marc de la missió confiada al Fons Social Europeu i una altra sèrie de tallers i col·laboracions.

7. UNITAT DEL COS NACIONAL DE POLICIA ADSCRITA A LA COMUNITAT VALENCIANA

La Unitat no és un òrgan de recepció de denúncies de maltractament en l'àmbit familiar des de l'any 2002, ja que esta és una competència totalment assumida per la Direcció Superior de Policia de València del Cos Nacional de Policia. No obstant això, com a òrgan de tràmit de denúncies, i a requeriment de la Fiscalia de Menors, ha dut a terme les següents actuacions.:

- Tràmit de denúncia en col·laboració amb el Centre Dona 24 hores
 - Any 1999 (tres actuacions).
 - Any 2000 (tres actuacions).
 - Any 2002 (cap actuació).
- Detenció i presa de declaració a l'autor, i exploració a les víctimes d'abusos sexuals (una actuació en l'any 2003).

Les actuacions que realitza la Unitat en matèria de protecció són les derivades de l'execució de les ordres dictades pels òrgans de la Comunitat Autònoma, en este cas, la Direcció General de la Dona de la Conselleria de Benestar Social, que s'han concretat en serveis de protecció i trasllat. Les actuacions realitzades per esta Unitat de la Policia en esta matèria són les següents:

- Any 1999 (vint-i-nou actuacions).
- Any 2000 (vuitanta-set actuacions).
- Any 2001 (cent vuitanta-quatre actuacions).
- Any 2002 (dues-centes quaranta-dos actuacions).
- Any 2003 (tres-centes noranta-vuit actuacions).

8. POLICIA LOCAL

8.1. Província d'Alacant

8.1.1. Alacant

La Policia Local d'Alacant té una unitat de Policia Local específica denominada Gabinet d'Atenció a Víctimes de Violència Domèstica (GAVID), que treballa en estreta coordinació amb la resta d'organismes especialitzats en la matèria.

El servei el formen quatre dones amb atenció directa a les víctimes, un servei administratiu, un comandament directe i tres intermedis. En horari nocturn el servei el cobrixen dos agents destinats al Gabinet d'Investigació d'Accidents.

El servei que es presta, succintament, es desenvolupa de la següent manera:

- Presa de denúncies i investigació dels fets, amb la immediata remissió al jutjat corresponent; si els fets revestixen gravetat, automàticament es deté el denunciat.
- Confecció de les ordres de protecció, i remissió al jutjat corresponent.
- Acompanyament de la víctima, tant si és a centres d'atenció social com si és per motius de seguretat.
- Seguiment de les interlocutòries indicades per l'autoritat judicial (ordres de protecció i mesures cautelars). Si és necessari, s'oferix a la víctima un terminal mòbil per afavorir la comunicació constant en pro de la seua seguretat.

Les actuacions estan protocolitzades. La Policia Local d'Alacant ha participat en el curs impartit pel Col·legi d'Advocats anomenat Curs d'Especialització sobre Violència Domèstica i els components del Gabinet tenen titulacions universitàries com ara Treball Social, Dret, Criminologia, etc. Actualment s'està organitzant un curs d'especialització per a tots els membres de la Unitat, dins el Pla de formació municipal.

8.1.2. Benidorm

Actualment s'està fent l'estudi corresponent del protocol per a la implantació de l'ordre de protecció de les víctimes de violència domèstica, realitzada per la Comissió de Seguiment d'esta ordre amb la següent finalitat:

- Creació d'una unitat específica d'atenció a les dones víctimes de violència.
- Esta unitat estarà formada per agents que hagen rebut els cursos de formació que s'han impartit recentment a Benidorm.
- Es pretén arribar a una perfecta coordinació amb els Serveis Socials, amb el Cos Nacional de Policia i amb el Deganat de Benidorm.
- Es va concertar una entrevista personal amb la Fundació Telefònica en el moment que es va tenir notícia que esta fundació ha sufragat part de les despeses

per a la creació d'un dispositiu especial de telefonia mòbil amb GPS, que permet la localització d'una demanda d'ajuda per a la protecció de dones amb un alt risc.

Quan es rep l'ofici judicial en la Direcció del Cos de Policia Local, se li atorga la prioritat que s'expressa en el protocol següent:

- Es realitza l'alta en la base de dades creada amb esta finalitat, en què consten les dades de la mesura cautelar adoptada, com també la identificació de les persones implicades.
- Esta base de dades es troba en la central operativa a fi que, quan hi haja una telefonada de la persona emparada per la mesura cautelar, esta central la transmeta a la unitat operativa més propera al lloc dels fets amb l'objecte que hi intervinga.
- Per això, la Unitat de Policia Local Específica d'Atenció a les Dones Víctimes de Violència és la unitat més ràpida d'actuació de la totalitat de la plantilla que es troba treballant en el moment de la urgència.

Quant a estadística, van ser atesos 72 casos de violència domèstica, dels quals 54 corresponien a maltractament físic i psíquic, i 18 a maltractament psíquic. Els ingressos en centres d'acollida de dones van ser 3.

8.1.3. Elx

A finals de 1999, la Policia Local d'Elx va crear un servei policíac especialitzat. Es va elaborar un primer protocol d'actuació policíaca en col·laboració amb la Regidoria de Benestar Social, amb l'objectiu de donar una resposta tan integral com siga possible. D'aquelles primeres reunions va sorgir una mesa de treball que, actualment, s'ha convertit en un fòrum que es reuneix una vegada al mes i que ha augmentat en nombre d'integrants:

- Policia Local.
- Regidoria de Benestar Social.
- Cos Nacional de Policia.
- Servei Municipal d'Atenció Jurídica a la Dona.
- Dones Veïnals (advocada i psicòloga).
- Infodona.
- Hospital General (treballadora social).
- Associació de Dones Juristes THEMIS.
- Oficina del Discapacitat.
- Associació de Dones Víctimes de Maltractament Torna a Ser.

En estes reunions s'elabora una guia dels recursos disponibles i s'ha elaborat un protocol d'actuació conjunta on es definixen clarament les funcions de cadascun, s'intenten solucionar problemes comuns com el treball i altres, i s'adrecen propostes al Consell Municipal de la Dona.

Els equips d'Afers Socials es fan càrrec de la violència familiar. Estos equips estan a les ordres d'un oficial i s'enquaden, d'acord amb l'organigrama policíac, dins de la Unitat de Qualitat Social i Ambiental (UCSA), el comandament de la qual l'exercix un inspector. Cobrixen les 24 hores del dia durant tot l'any. Tots els integrants posseïxen alguna titulació universitària: criminòlegs, llicenciats en Dret, psicòlegs, etc.

Disposen d'una fitxa operativa d'intervenció davant dels casos de violència familiar, fitxa que ha estat lliurada i explicada a tots els agents de la Policia Local, de manera que, davant d'una actuació, puga donar-se una resposta ràpida i eficaç, de forma coordinada i amb participació de tots els efectius policíacs.

Quant a cursos de formació, s'han estructurat en tres blocs:

- Aspectes criminològics, amb enfocaments sociològics i psicològics.
- Aspectes processals i penals.
- Aspectes operatius (posada en marxa d'un protocol d'actuació).

Les estadístiques del servei es reflecteixen en la taula següent:

CONCEPTE	ANY 2001	ANY 2002	ANY 2003
CASOS DE VIOLÈNCIA DOMÈSTICA	82	102	140
INTERVENCIONS A REQUERIMENT DE LA VÍCTIMA	116	116	132
SEGUIMENTS PERSONALITZATS	410	1.103	1.264
DETENCIONS D'AGRESSORS	18	17	23
ACTES D'ALLUNYAMENT	18	50	70

8.1.4. Mutxamel

La Policia Local de Mutxamel disposa d'un Servei d'Atenció a les Víctimes de Maltractament (SERVIM), format per un oficial a càrrec i tres agents (dos de les quals són dones), que manté una adequada coordinació amb altres institucions.

Les actuacions estan protocolitzades. Cadascun dels integrants de la unitat ha participat en diversos cursos sobre esta matèria durant l'any, i el mateix Ajuntament n'ha organitzat un titulat Violència de Gènere: aspectes psicològics, sociològics i jurídics, el mes de gener de 2003.

Les estadístiques del Servei de l'any 2003 es reflecteixen en la següent taula:

CONCEPTE	NOMBRE
EXPEDIENTS TRAMITATS	34
INTERVENCIONS POLICÍAQUES DIRECTES EN EL LLOC DE L'AGRESSIÓ	24
DETENCIONS	5

INFORMES POLICIAQUES	42
DILIGÈNCIES DE PREVENCIÓ INSTRUÏ DES AMB MOTIU DE DENÚNCIA DE LA VÍCTIMA	25
DILIGÈNCIES DE PREVENCIÓ INSTRUÏ DES D'OFICI	6
SEGUIMENTS (VISITES PERIÒDIQUES O TELEFONADES PREESTABLIDES)	47

8.1.5. Torreveija

La Unitat de Policia Local de Torreveija va començar a funcionar el mes de gener de 2004, i ha dut a terme, fins el 18 de juny de 2004, un total de 14 actuacions. S'ha impartit un curs especialitzat sobre Detecció del Maltractament Infantil i de la Violència de Gènere (20 hores).

La Unitat està formada per un oficial a càrrec, tres agents de sexe femení, per al tractament personal amb la dona, dos d'elles corresponents a la Unitat d'Atestats i una a la Plana Major, per a tasques burocràtiques, tot això amb el suport de la Unitat d'Atestats, formada per les dos dones abans esmentades i dotze agents més.

El procediment, pel que fa a la tramitació de les denúncies, és el que detallem tot seguit:

- En primer lloc, les agents s'entrevisten amb la dona que denuncia el maltractament, i després l'acompanyen fins al centre de salut de la localitat perquè el metge de guàrdia li faça una revisió.
- Seguidament traslladen la víctima fins a la Direcció de Policia Local perquè declare, per a l'elaboració del corresponent atestat, el qual es remet al jutjat de guàrdia.
- Durant l'elaboració de l'atestat, una altra de les agents realitza paral·lelament les gestions de trasllat (en el cas que siga necessari) fins al Centre Dona 24 hores d'Alacant. El trasllat es fa a través dels serveis de taxi concertats per l'Ajuntament per a estos casos, sempre que la víctima no dispose de mitjans propis. Si no es fa el trasllat, s'informa la víctima de la possibilitat d'anar als Serveis de Benestar Social de la localitat en el cas que necessite ajuda psicològica, i a més se li dóna informació sobre els recursos especialitzats en la matèria.
- Des de la unitat es du a terme un seguiment quinzenal de totes i cadascuna de les ordres de protecció comunicades pels jutjats. Este seguiment consta de control telefònic i visita a domicili, si és necessari.

8.1.6. La Vila Joiosa

El mes d'octubre de 2003 es va presentar un projecte de creació de la unitat policíaca de violència domèstica, integrada en el si de la Brigada d'Atestats i Denúncies de la Policia Local. Esta unitat rep el nom de Servei d'Atenció a la Família (SAF) ja que s'ocupa, a més, de les actuacions de protecció i reforma de menors.

Fins el 21 de març de 2004 no van començar les activitats, ja que s'havia de procurar una adequada formació als components, i també al canvi de dependències policíiques, i

és necessària la coordinació de l'actuació amb la Guàrdia Civil a través de la reunió tècnica de la Junta Local de Seguretat Ciutadana. Actualment, encara està pendent, atesa la provisionalitat dels serveis informàtics, la correcta elaboració del registre de denúncies.

La Unitat té tres agents de sexe femení, que són les encarregades de l'entrevista amb la víctima, segons la disponibilitat. Malgrat això, una de les agents té més dedicació que la resta, amb disponibilitat horària adaptada a la gravetat de la situació o a l'estat comunicatiu de l'agregada.

Les actuacions estan protocolitzades, i la Unitat ha assumit el Catàleg de Qualitat del servei establert en el projecte inicial. Cal destacar que, en la tramitació i vigilància efectiva de les mesures cautelars de protecció i dictades per l'autoritat judicial, es realitza la visita domiciliària a la dona protegida i es facilita un número de telèfon alié a la seu policíaca i a través del qual contacta durant les 24 hores amb l'oficial coordinador de la Unitat; d'esta manera es redueix el temps de resposta de risc. La Unitat utilitza una dependència ajuda de la resta.

En matèria de cursos de formació, els agents i responsables han realitzat el curs específic Detecció del Maltractament Infantil i de la Violència de Gènere, impartit per la Diputació d'Alacant, i també altres cursos realitzats per l'Institut Valencià de Seguretat Pública, en matèria de policia judicial, actuacions en matèria de menors i violència de gènere. Pel que fa al funcionament intern, es procura la permanent actualització del personal; quant al coneixement jurídic, l'oficial coordinador, llicenciat en Dret, s'encarrega d'impartir-lo.

Les víctimes són derivades al Servei Jurídic adscrit a la Regidoria de Dona, amb atenció permanent.

8.2. Província de València

8.2.1. València

En la plantilla de la Policia Local no hi ha un grup específic d'atenció a les víctimes de violència domèstica, però hi ha un grup que, a més de les funcions generals de la Policia Local, duu a terme el compliment de les ordres d'allunyament i protecció dictades pels jutjats d'instrucció.

El grup està format per 28 funcionaris de la Policia Local, 24 de les quals són dones.

Este grup ha rebut dos cursos de formació relacionats amb la violència domèstica en què s'han tractat els temes que a continuació relacionem:

- Actualització legislativa.
- Coneixements sobre el perfil de les dones que reben maltractament.
- Actuació de la Policia Local davant la violència de gènere.

- Protocol d'actuació.
- Protecció a través de teleassistència.

L'Ajuntament de València ha implantat un Programa de Protecció a Dones Maltractades, a través de telèfons mòbils. Este programa es realitza a través d'un conveni amb la Fundació Telefònica.

Actualment, el total d'ordres d'allunyament i protecció que han emplenat els components de la Policia Local són 403, de les quals 198 es troben en vigor i 205 han caducat perquè ha passat el temps que estableix el jutjat en l'ordre d'allunyament.

8.2.2. Xàtiva

Des del juny de 2004, amb la incorporació a la plantilla de la Policia Local de Xàtiva de noves agents, a instàncies de les regidories de Policia Local i Benestar Social, es va constituir la secció responsable de la vigilància i seguiment de la violència de gènere. El servei està format per quatre agents, tres dones i un home, coordinats per la Direcció de la Policia Local. Una de les agents ja ha rebut formació específica sobre la legislació aplicable i la problemàtica que genera la violència en l'àmbit familiar i de gènere, i està pendent la realització d'altres cursos formatius per part de la resta d'agents de la secció; s'ha sol·licitat informació sobre els cursos a l'Institut Valencià de Seguretat Pública.

La secció té com a principals funcions el coneixement i l'atenció de qualsevol cas de què s'assabente amb relació a este tipus de violència, ordres judicials d'allunyament o protecció, notificació a les víctimes dels mitjans de contacte en cas d'incidències (es faran visites o telefonades de seguiment a les víctimes). Per a estos casos hi ha un terminal de telefonia mòbil corporatiu, atés permanentment per les agents de la secció, encara que no es troben de servei, amb un número de contacte restringit que es facilita a les víctimes. El personal adscrit a esta secció també ha de detectar les possibles situacions de desemparament de menors o ancians que puguen sorgir com a conseqüència de la violència o maltractament en l'àmbit familiar, i n'han d'informar els Serveis Socials de l'Ajuntament, amb els quals manté una fluïda comunicació.

S'ha creat un fitxer i registre de les ordres d'allunyament o protecció que són ateses, i s'emplenen els documents que s'adjunten a este informe. Encara que la creació del Servei és molt recent, ja s'han atés tres casos d'ordres judicials d'allunyament durant un mes.

8.2.3. Paterna

L'Ajuntament de Paterna disposa d'una Unitat de la Policia Local per a l'Atenció i Seguiment de la Violència Domèstica (UPAVID), creada en la Junta Local de Seguretat celebrada el 27 de juny de 2000.

La Unitat està integrada per vuit membres de la Policia Local que es distribüen de la següent manera, en servei d'atenció 24 hores:

- Dos agents de la Policia Local de sexe femení, en torn de nit.
- Quatre agents de la Policia Local de sexe femení, en torns de matí i vesprada, coordinades per un oficial de la Policia Local (home).
- Un oficial de la Policia Local, encarregat de dirigir i coordinar la unitat.

L'Ajuntament ha destinat dos despatxos separats habilitats per a poder atendre les víctimes, i té jocs infantils per a poder atendre els casos en què la víctima vaja acompanyada d'algun menor, i així permetre una major llibertat a l'hora d'exposar els fets.

Els integrants de la Unitat disposen d'una ordre de servei protocolaritzada que servix de guia per a cada actuació, que es complementa amb els informes de règim intern, reunions, aclariments personalitzats i contacte permanent amb l'oficial responsable tant per als dubtes que puguen sorgir com per a l'explicació de les novetats legislatives. També s'ha elaborat un conjunt de formularis per a facilitar les tasques.

Hi ha una lletrada, depenent de la Conselleria de Benestar Social, que fa les tasques d'assessorament jurídic gratuït per a totes les dones que sol liciten el servei; hi ha una gran col·laboració amb els Serveis Socials per a l'atenció d'estos aspectes.

La Policia Local disposa de telèfons de protecció operatius les 24 hores i hi ha un registre de denúncies i intervencions. S'ha procurat evitar al màxim la victimització institucional i s'ha reglamentat que el tracte directe amb la víctima siga oferit sempre per la mateixa persona de la UPAVID.

Quant a cursos de formació, tots els integrants de la UPAVID han participat en el curs Conflictes en l'Àmbit Familiar i Actuació Policiàca, de 20 hores lectives, homologat per l'Institut Valencià de Seguretat Pública (IVASP). L'oficial responsable, a més, ha assistit a altres cursos i és professor del centre que acabem de citar.

L'any 2000 es van atendre 15 casos; en l'any 2001, 97; en el 2002, 143 i, en l'any 2003, 154. Estes dades demostren clarament una tendència ascendent.

L'estadística de l'any 2003 es detalla en la taula següent:

CONCEPTE	NOMBRE
DENÚNCIES	74
DILIGÈNCIES	39
INFORMES	41
DETENCIONS	12

8.2.4. Torrent

L'Ajuntament de Torrent disposa, des del setembre de 2003, de l'Oficina d'Atenció a la Dona Víctima de Violència, ubicada en les dependències de la Policia Local, i té

personal especialitzat i format per a esta finalitat. El personal femení realitza la primera atenció; són dos les persones que se n'encarreguen.

En matèria de formació s'han rebut tres cursos, un multidisciplinari, sobre la problemàtica de la violència de gènere, un monogràfic sobre legislació, i un altre sobre actuació policíaca.

Els serveis que es presten són: acompanyament al centre de salut, a la comissaria per a realitzar la denúncia (si escau), i també serveis de protecció, acompanyament i citacions que ordene el jutjat corresponent. També s'ocupa de les derivacions que puguen fer els diferents serveis de la localitat, com ara el Departament de Dona o els Serveis Socials.

En l'últim trimestre de 2003 es van enregistrar 18 actuacions.

8.3. Província de Castelló

8.3.1. Castelló

La Policia Local de Castelló té, des de l'any 1998, el Grup d'Atenció a la Dona i al Menor (GAMM), integrat per tres agents femenines en atenció directa, ajudades per la resta de components del Grup, entre les quals s'establix un sistema de guàrdies, de tal manera que està coberta la possible necessitat les 24 hores del dia, i a més, estan localitzades a través d'un telèfon mòbil.

El Servei d'Atenció a la Víctima realitza, a més de la recepció de la denúncia, de l'orientació i altres diligències que s'hagen de tramitar, unes altres actuacions com ara les d'informació a la víctima, protecció i ajuda a la víctima, investigació i seguiment.

Els cursos de formació realitzats pel GAMM són els següents:

- Intervenció Multidisciplinària per a la Violència Domèstica. Ajuntament de Vila-real, homologat per l'IVASP.
- Intervenció dels Serveis Públics en l'Atenció a les Agressions a Menors i Dones, impartit pel Pla de formació contínua, homologat per l'IVASP.
- Actuacions de la Policia Local en Delictes contra la Dona, impartit per l'IVASP.
- Violència Domèstica, impartit per l'IVASP.
- Curs Pràctic d'Intervenció en l'Àmbit Local contra la Violència cap a les Dones, realitzat per la Federació Espanyola de Municipis i Províncies del Ministeri de Treball i Assumptes Socials.

L'estadística del servei es reflectix en la taula següent:

CONCEPTE	1998	1999	2000	2001	2002	2003	TOTAL
SERVEIS							
Atencions telefòniques	101	149	125	187	113	123	798
Dones ateses	70	132	155	100	68	80	605
Menors atesos	30	28	36	37	26	24	181
Homes atesos						21	21
Informes	52	72	64	75	43	24	330
Ordres judicials	3	9	23	14	16	17	82
Acompanyaments i proteccions	35	41	44	45	23	35	223
DILIGÈNCIES							
Per GAMM	33	72	73	60	45	54	337
Col·laboració CNP (SAF)	9	10	5	1	0	1	26
Notes internes	52	49	59	50	57	57	324
MOTIU DENÚNCIES							
Lesions	1	24	28	8	4	2	67
Amenaces	10			15	16	20	61
Maltractament físic	4	39	31	17	6	14	111
Maltractament psíquic	14			1	1	2	18
Maltractament físic o psíquic	2			6	3	7	18
Abandonament del menor			7	7	6	5	25
Mendicitat					3	1	4
Ampliació de diligències	2			2	0	3	7
Règim de visites/aliments						3	3
Altres	4	9	7	5	6	3	34
DETENCIONS							
	3	1	8	6	6	6	30

8.3.2. Vila-real

La Policia Local de Vila-real, des de febrer de l'any 2000, disposa d'un servei anomenat Grup d'Atenció a les Víctimes del Maltractament (GAVIM), format per funcionaris de les regidories de Policia Local, Serveis Socials i de la Dona.

El servei està format per set policies locals, una educadora social i una agent d'igualtat. La direcció de l'equip corre a càrrec d'un inspector de la Policia Local i la cap tècnica dels Serveis Socials. Les dependències estan ubicades en una oficina situada en la Casa de la Dona, en la plaça Sant Pasqual.

L'horari d'atenció al públic és de dilluns a divendres de 9.15 h a 15.15 h. L'educadora social atén el públic i, quan és necessari, ho fa conjuntament amb el policia de torn en l'oficina, que hi és els mateixos dies de la setmana d'11.00 h a 13.00 h. Tenen un Servei d'Assistència Policíaca a la Víctima en cas d'emergència per agressions o acompanyament per a la seua protecció 24 hores. Un policia del GAVIM es troba sempre de guàrdia.

Les actuacions estan protocolitzades i coordinades amb la resta de recursos que hi ha. En matèria de formació, els funcionaris han participat en diferents xarrades i conferències, entre les quals destaquen:

- Curs d'Intervenció Multidisciplinària per a la Violència Domèstica, dirigit a policies locals, educadores i treballadores socials (2000).
- Conferència “Violència de Gènere i Dret Penal”, amb la participació de jutges i fiscals de l'Audiència Provincial de Castelló (2002).
- Seminari sobre Violència Domèstica a l'Escola de Criminologia de Catalunya (2002).
- Diferents seminaris organitzats pel Centre Reina Sofia (anys 2002 i 2003).

Durant l'any 2003 el GAVIM ha atés un total de 96 casos de violència domèstica, que signifiquen un increment del 25% si els comparem amb els 71 de l'any anterior. Del total de casos s'han presentat 27 denúncies i en la resta d'atencions les afectades no han posat en coneixement la infracció davant les autoritats judicials. Del nombre total de denúncies, 25 van ser presentades per la mateixa interessada i en dos ocasions van actuar d'ofici els mateixos integrants del Grup.

Unes altres prestacions dispensades a les víctimes han estat l'acompanyament, tant a cal metge com a l'habitatge que fins ara havia estat el seu domicili, per a recollir les seues pertinences, quan la víctima decidix abandonar-lo, i la protecció metre això ocorre. També han estat tramitades, a instància de l'interessat, les peticions d'eixida i allunyament o allunyament de l'agressor, dirigides al jutjat.

9. L'OPINIÓ DE LES ASSOCIACIONS DE DONES

En l'última fase d'elaboració del present informe, hem pres contacte amb diverses associacions de dones que treballen en distints àmbits (jurídic, social, etc.) del fenomen de la violència domèstica, i que col·laboren amb les víctimes prestant-los assessorament i suport. Concretament, ens hem entrevistat amb representants de les associacions Lucentum, Tyrius, Associació de Dones Juristes Themis, Fòrum contra la Violència de Gènere (Alacant), Organització de Dones Advocades (Alacant), Causes Unides, Fundació Isonomia, i amb la Secretaria de la Dona de Comissions Obreres. En altres casos, les associacions amb les quals hem pres contacte han declinat l'entrevista per entendre que, en compartir els criteris de la majoria de les associacions amb què ja ens havíem entrevistat, l'entrevista no era necessària, i corroboraven l'opinió que ja havien manifestat les altres associacions.

L'àmplia majoria de les associacions tenen una visió molt crítica de la situació, que es resumix en els aspectes que relatem seguidament.

Quasi totes coincidien en la manca d'un centre específic de llarga estada (mínim divuit mesos) a la Comunitat Valenciana, destinat a la problemàtica concreta (psicològica) de les víctimes i amb un programa de recuperació per a elles. Ens assenyalaven que la situació d'una gran part de les dones víctimes de la violència de gènere no és tant –o almenys no de forma principal– la pròpia o derivada d'un problema de naturalesa social (marginació, exclusió, etc.), sinó la de la destrucció psicològica subsegüent als maltractaments i, per tant, és absolutament imprescindible la posada en marxa de programes específicament destinats a la seua recuperació psicològica. Qualsevol altre programa d'inserció social o laboral que pretenga tenir èxit ha de resoldre, primer de tot, esta situació psicològica. Segons ens relataven les associacions, en la majoria dels centres en què són ateses les dones, els programes que s'hi desenvolupen (quan s'hi desenvolupen i quan se'ls pot denominar “programes” i no meres activitats) van destinats al coneixement de tasques domèstiques, com ara la neteja o la cuina, a la creació d'hàbits de conducta d'higiene o condícia personal, o a la cura de nens, però no a la seua recuperació psicològica, amb la qual cosa, la situació d'angoixa, de dependència psicològica del maltractador, de desemparament no s'eradica i, en este context, el risc de fracàs o de retorn amb el maltractador és elevat. I si és així amb relació a les dones, molt més amb relació als nens/es, fills/es de les dones maltractades, víctimes també de tota la situació de maltractament patida per la mare o, fins i tot, de vegades, víctimes directes del maltractament, i amb qui tampoc no es treballa en este vessant que ells tenen de víctimes i d'afectació psicològica, i no es posen en marxa programes d'assistència psicològica per a ells, ni tan sols de la naturalesa més elemental. Esta mancança és considerada dramàtica per part de les associacions, que posen en relleu que, per regla general, ni tan sols hi ha personal especialitzat per a tenir cura i tractar els nens, ni espais adequats en els centres per al seu esplai.

Es troba relacionada amb això anterior la gran barreja de situacions que arriben fins a les cases i els centres d'acollida. Segons l'opinió de les associacions, les “cases” segueixen conservant la seua naturalesa, diguem-ne, històrica, de cases d'acollida per a dones en situacions de risc o exclusió social: tenen un personal molt poc especialitzat o gens, que continua considerant que el que cal ensenyar a estes dones és cuinar, netejar,

agranar, tenir hàbits d'higiene personal amb elles i amb els seus fills. En definitiva, la funció d'estos centres és més d'acollida de dones "esgarriades" o socialment desorientades (dona maltractada és igual a dona socialment marginada, sembla ser-ne la filosofia), que centres especialitzats d'atenció a víctimes de qualsevol extracció social i/o econòmica, de qualsevol nivell intel·lectual, cultural, etc., que han estat objecte d'un procés sistemàtic, i dilatat en el temps, d'anul·lació personal i emocional fins a l'extrem, i les conseqüències del qual, fonamentalment d'ordre psicològic, són molt greus i específiques. El fet que el personal no estiga especialitzat, sobretot en el cas de dones més afectades psicològicament pel maltractament, planteja enormes problemes de relació i convivència entre les dones i les treballadores, i, fins i tot, molts problemes d'estrès per a les mateixes treballadores, que es veuen, amb summa facilitat, superades per la situació, el que acaba per desencadenar enfrontaments amb les dones. Les dones no se senten ateses ni protegides per estes treballadores, sinó tot el contrari, amb la qual cosa es desencadena el que elles senten com un nou procés d'agressió, perquè acaben veient en estes treballadores la figura d'una nova enemiga, rígida i insensible a les seues necessitats vitals i emocionals. El problema no és, per tant, un problema de falta de places –que, de vegades, també ho és–, sinó sobretot un problema de falta de formació i coneixement de com tractar les dones; és a dir, un problema d'especialització i, per tant, de qualitat d'atenció dels centres que disposen d'estes places i del personal que les atén. En un ambient com el que hem descrit, és molt difícil que la dona no acabe vivint la seua estada en el centre com una nova situació d'angoixa i agressió, que li genera un nou conflicte emocional, per la qual cosa, de vegades, preferixen tornar amb el seu agressor perquè, com a mínim, amb ell creuen controlar millor els recursos i les claus de la relació que facen la seua situació més suportable, en el seu medi habitual i on se senten menys desubicades.

La situació d'agressió la viuen les usuàries personalment, i sovint denuncien escorcolls indeguts i freqüents a altes hores, maltractaments verbals, falta d'acompanyament a judicis, falta de suport per a la seua inserció laboral, falta de possibilitats d'organització del seu oci (sembla com si estiguera malament vist que estes dones vulguen dedicar temps al seu oci), etc., però també la viuen a través dels seus fills i filles, perquè no són atesos com cal, no reben ajuda en determinats aspectes de la seua cura (per exemple, no es fan càrrec dels infants perquè les mares atenguen una entrevista de treball fora del centre) o perquè, de vegades, relaten que se'ls escatimen els mitjans materials per a la seua cura (sobretot en els centres concertats amb empreses). Les dones, segons ens traslladen les associacions, de vegades estan atemorides i no gosen posar de manifest el seu malestar a les treballadores o a les associacions que els donen suport.

En el millor dels casos, per tant, les associacions pensen que les dones ixen dels centres en les mateixes condicions que hi van entrar, sense que la seua situació haja millorat gens; i, en el pitjor dels casos, n'ixen amb la seua autoestima desfeta i amb la impressió d'haver perdut l'última ocasió per a poder viure amb certa seguretat.

L'especialització del personal que tracta i treballa amb les dones, ja siga en els centres o residències d'acollida, ja siga en els centres 24 hores, és, per a les associacions, enormement important, ja que les dones tarden molts anys a denunciar la situació de maltractament i, quan ho fan, no sempre són capaces d'expressar-la amb tota la seua cruesa. Les persones que treballen en els centres no perceben completament la situació

que elles patixen i, per tant, no són capaces de donar-los el crèdit que mereixen i de posar en evidència els patrons de conducta del maltractador i les necessitats d'atenció de les víctimes; un aspecte que seria essencial per a, per exemple, poder informar-ne davant la jurisdicció civil i penal. Els treballadors i les treballadores d'este sector haurien de tenir una formació i un reciclatge especialitzats, com també un fort suport psicològic, perquè els nivells de frustració i d'estrés són elevats.

Els centres 24 hores no se salven de les crítiques, que estan dirigides als mateixos aspectes de la qualitat del tracte a les dones per la falta d'especialització del personal. Fins i tot, alguna de les associacions posa de manifest que en estos centres, de vegades, s'ha tractat de dissuadir les dones que denunciaren i els han aconsellat tornar a la seua casa.

En un sentit similar, la falta de mitjans i personal especialitzat es pot esmentar també en el cas de les policies locals i de la Policia Autonòmica, la Policia Nacional i la Guàrdia Civil, com també del personal especialitzat d'assistència psicològica dels jutjats de família; tanmateix, estos últims àmbits (Policia Nacional, Guàrdia Civil i jutjats de família) queden fora de les competències del Síndic.

A més a més, les associacions denuncien una falta de coordinació dels centres 24 hores amb la resta de centres i cases d'acollida i, per descomptat, una falta de coordinació entre les diverses administracions públiques.

Finalment, un bon nombre d'associacions es queixen que hi ha una comunicació nul·la o dolenta amb les administracions públiques, sobretot amb la Conselleria de Benestar Social, que no els subministra informació sobre la situació dels centres ni les vol escoltar com a entitats expertes i col·laboradores que són i, de vegades, com a portaveus de les queixes i demandes de les dones, que elles, per si mateixes, no són capaces d'expressar o canalitzar.

10. CONCLUSIONS

A la nostra sol·licitud d'informació actualitzada sobre llistes d'espera en els centres d'acollida de dones, la cap de l'Àrea de la Dona de la mateixa Direcció General ens ha informat que les places existents són suficients per als casos de maltractaments, una situació en què posen a la disposició de la víctima tots els centres de la xarxa. També ens indica que el nombre d'ingressos per esta causa ha disminuït des de la implantació de les ordres d'allunyament.

Una qüestió distinta és la relativa a les causes d'exclusió, que requereixen un estudi més detallat i no tenen el mateix caràcter d'urgència que el maltractament. Tot i amb això, en data 2 de desembre de 2004 no hi havia cap cas pendent a Castelló i València, i a Alacant hi havia 5 expedients en estudi per possibles addiccions i malalties mentals, les quals són causes d'exclusió segons l'Ordre de 17 de febrer de 2003.

D'altra banda, l'ocupació plena de les places solament s'ha produït en algun moment concret, derivat de la desarticulació de xarxes de tràfic de blanques.

Entre els mesos de gener i octubre de 2004, 436 dones han ingressat en els centres específics. Esta dada ha de relativitzar-se atés que algunes dones hi han ingressat perquè han estat traslladades des d'altres centres. L'examen de l'enquesta relativa a cadascuna de les dones es resumix per centres i, a diferència de les dades de 2003 –extretes de les memòries corresponents i, per tant, consolidades–, són estimatives, però donen una instantània certa del perfil de les dones usuàries.

Les principals causes d'ingrés són el maltractament i l'exclusió social per raó d'immigració irregular, seguides de la prostitució, la toxicomania, l'alcoholisme, la malaltia mental i la desestructuració familiar.

La via d'ingrés principal són els centres dona 24h i les direccions territorials de Benestar Social, als quals els arriben des dels Cossos i Forces de Seguretat de l'Estat i els serveis socials generals.

Es tracta de dones d'entre 18 i 40 anys, majoritàriament solteres o separades. Les espanyoles són superades lleugerament per les estrangeres, pràcticament totes elles extracomunitàries irregulars o en procés de regularització. Quant als seus països d'origen destaquen, sobre els altres, el Marroc i Romania, i després, Algèria, l'Argentina, l'Equador, Bolívia, Hongria, Bulgària, Lituània i el Brasil.

El nivell d'estudis majoritari entre elles és el primari. No tenen professió o, si la tenen, estan en l'atur. No tenen recursos econòmics ni habitatge propis.

Una altra característica comuna en quasi totes elles és que són mares de, generalment, dos fills petits (de mesos fins a cinc anys) que els acompanyen durant el període de residència.

Els temps d'estada en els centres varien des de dies fins a màxims d'any i mig, però si hem d'establir-ne una mitjana, la fixem en quatre mesos.

Per acabar, quant a les causes de baixa en els centres, predominen les baixes voluntàries i les motivades per la consecució d'autonomia, seguides de la convivència amb familiars o amics i la tornada amb el maltractador.

Durant l'estada en els centres se'ls presta –segons el període de permanència i les necessitats de cada dona– orientació i actuació en els àmbits judicial, policíac, psicològic, sanitari, laboral, sociofamiliar i educatiu, tant per a elles com per als menors que les acompanyen.

A continuació referim de manera particular les nostres conclusions.

10.1. Els centres dona 24 hores

El desenvolupament d'un sistema d'atenció telefònica i presencial que cobrix l'atenció social, psicològica i jurídica, i les funcions no menys importants d'informació i de seguretat a través del sistema de protecció de telealarma, es troba en línia amb les recomanacions internacionals. El seu caràcter extern, confidencial i permanent, i la bona evolució experimentada des de la seua creació en 1996, permeten, sense cap dubte, considerar un avanç important la creació d'estes estructures.

No obstant això anterior, després de fer les visites i entrevistes, i examinar la documentació, creiem que sí que cal aprofundir en alguns aspectes que considerem que són millorables:

- La primera qüestió rau a establir una normativa pròpia per a este tipus de recurs especialitzat, amb l'objecte de fixar uns requisits mínims i dotar-lo d'estabilitat.
- La segona qüestió rau en els mitjans materials. Si bé la ubicació dels tres centres és òptima i les instal·lacions del centre de València són excel·lents, les instal·lacions d'Alacant (ressenyades en l'apartat corresponent del present informe) presenten un espai escàs i unes condicions no massa adequades per a la prestació del servei. En el cas de Castelló, com igualment es ressenya en el seu lloc corresponent, encara que les instal·lacions són bones, la veritat és que l'espai és un poc reduït i necessitaria ser ampliat.
- La tercera qüestió rau en els mitjans humans. En els tres centres, el propi personal va considerar que la dotació era suficient. Creiem, però, que cal insistir en tres aspectes del servei que poden donar lloc a necessitats d'augment de les plantilles. El primer aspecte és el referent a la necessitat de potenciar els programes de teràpia psicològica, de naturalesa ambulatoria, quan així ho aconselle la situació i no siga imprescindible un programa de recuperació de naturalesa residencial; el segon és la necessitat de potenciar els serveis d'inserció laboral de les usuàries; el tercer, la necessitat de dotar els centres d'un servei d'atenció psicològica a la infància. Quant a l'últim aspecte, si bé es deriva als serveis socials (especialitzats o generals), considerem que la situació de violència exercida sobre el nucli familiar és diferent de la situació de violència

patida pel menor exclusivament (particularment en els casos en què cal la intervenció dels centres d'acollida en els quals hem observat problemàtiques que abracen la totalitat del nucli, de vegades bastant nombrosos, que excedixen les possibilitats dels professionals que treballen en estos recursos i que, indubtablement, s'estenen a fases posteriors a l'eixida), per la qual cosa, segons el nostre parer, cal una adaptació a les necessitats particulars dels menors.

- La quarta qüestió rau en la necessitat que hi haja una coordinació millor d'estos centres amb la xarxa de recursos de la Conselleria de Benestar Social, amb l'objecte que es proporcione el recurs residencial adequat a cada usuària, i que existisca més comunicació amb les associacions de dones que treballen en este àmbit i tenen coneixements i experiència de sobres, per a esta finalitat.
- La cinquena qüestió rau en la xarxa de serveis de telealarma. Este aspecte el desenvolupem en paràgraf a banda.

10.2. La xarxa de serveis de telealarma

El sistema de protecció de telealarma va ser implantat en el centre dona 24 hores al desembre de 2002. El nombre d'aparells disponibles ha augmentat fins a un total actual de 63. Com que érem conscients de la importància d'este servei per a la seguretat de les usuàries, vam sol·licitar informació complementària a la ja exposada en l'apartat corresponent del present informe, relativa als efectes generats en les beneficiàries, objecte d'estudi actual per la Direcció General de la Dona, amb la finalitat d'obtenir-ne les dades més recents. Ressenyem, seguidament, la contestació que vam rebre, ja que considerem que té un interès notable:

En les entrevistes, tant inicials com de seguiment, que vam realitzar a les beneficiàries del sistema de protecció, vam observar que durant l'ús del dispositiu les dones presentaven una sèrie de millores en el seu estat de benestar, tant físic com psicològic. Les dones deien que se sentien menys ansioses, la por semblava ser menor i el dispositiu, tal com verbalitzaven algunes dones, els oferia la seguretat necessària per a reprendre les activitats quotidianes que van deixar de realitzar en el passat per por de ser agredides o increpades pel seu agressor.

Per este motiu, es va veure la necessitat de portar a terme una avaluació més minuciosa i objectiva de l'estat de benestar de les dones abans, durant i a la finalització de l'ús del sistema de protecció de telealarma. L'objectiu era conèixer en quina mesura estes dones milloraven en el seu estat físic i psicològic, i si el dispositiu de telealarma posseïa una responsabilitat directa i/o indirecta en esta millora. Per a això, es va crear un qüestionari com a instrument de mesura que es va passar a les beneficiàries, abans, durant i de sprés de la possessió del dispositiu de telealarma.

En este instrument, la dona, en una escala de 0 a 4: 0 (absent), 1 (intensitat lleu), 2 (intensitat mitjana), 3 (intensitat forta) i 4 (intensitat màxima), escollia la resposta més propera al seu estat actual.

Les àrees que es van mesurar amb este format de resposta van ser les següents: ansietat, apatia, trastorns del son, dificultat de concentració i cansament físic. Tant en ansietat com en apatia, vam preguntar per les causes personals que donaven a les

seues puntuacions, tant si estes eren elevades com si havien disminuït des de l'avaluació anterior, amb l'objectiu de detectar les variables que estaven influïent en el seu estat d'ànim.

D'altra banda, la por de desenvolupar activitats quotidianes per temor de ser agredides o increpades per l'agressor es va mesurar en una escala de 0 a 10, en què calia entendre 0 com a absència de temor i 10 com la màxima por sentida. La sensació de seguretat actual també es va mesurar amb esta mateixa escala, de 0 a 10, tant durant com després de l'ús del dispositiu de telealarma.

Finalment, per saber si el dispositiu els oferia seguretat, i per tant era en part responsable de l'augment de la sensació de seguretat que les dones deien sentir, es va crear l'ítem següent: "grau de responsabilitat que el dispositiu tenia en la seguretat percebuda". Les alternatives de resposta eren quatre: gens, poca, bastant o molta responsabilitat del dispositiu en esta sensació de seguretat.

Les dades obtingudes no són concloents encara, pel fet que la mostra no representa un nombre elevat de dones i que algunes no van poder ser avaluades durant tot el procés, en no haver-se realitzat este estudi des de començaments del 2003.

No obstant això, actualment es continua portant a terme l'estudi sobre l'estat de benestar de les dones beneficiàries del sistema de telealarma, i en un futur pròxim es podrà disposar d'unes conclusions més significatives i objectives que les que ara es perfilen.

Sí que sembla observar-se una millora en l'estat físic i psicològic en què es troben les dones durant la utilització del dispositiu i quan deixen d'utilitzar este recurs. S'aprecia que les puntuacions referents a ansietat, apatia, trastorns del son, dificultat de concentració, cansament físic i por abans de posseir el dispositiu de telealarma són elevades, i són de menor intensitat mentre l'utilitzen i pràcticament inexistents en donar-se de baixa. Els descensos més evidents es referixen a ansietat i por de realitzar activitats quotidianes per si són agredides o increpades per l'agressor, les quals tenen una tendència a la baixa molt pronunciada.

Són diverses les causes que les dones han donat per a explicar la seua elevada ansietat; en destaquen, per la freqüència: la por de ser agredides pels seus agressors i la por de ser increpades per ells.

Per contra, les raons que ens han donat quan la seua ansietat era baixa o inferior a l'anterior ocasió en què es va avaluar eren entre unes altres: la sensació de no creure's de moment en situació de perill, no sentir por de ser agredides i també dur un temps sense sofrir cap tipus d'incident amb l'agressor.

Les causes dels seus elevats sentiments d'apatia també es van avaluar, i entre les respostes registrades més freqüents hi ha la impotència que deien sentir les dones davant la seua situació-problema. Quan les seues puntuacions eren baixes en apatia, destacava, entre d'altres, com a raó fonamental, el fet de sentir-se optimistes davant el futur.

Pel que fa a la sensació de seguretat, tot sembla indicar que esta augmenta durant la possessió del dispositiu del sistema de telealarma, i s'acosta a la intensitat màxima quan es donen de baixa, segons referixen les dones entrevistades.

D'altra banda, de totes les dones avaluades fins a hores d'ara, cap d'elles considera que el sistema de protecció no els ofereix cap tipus de seguretat, i hi ha un percentatge elevat de beneficiàries que afirmaven que el sistema de protecció era el responsable de l'augment de la seguretat que elles havien arribat a assolir.

Seria arriscat concloure, davant els resultats obtinguts, que l'estat de benestar de les beneficiàries del sistema de protecció de telealarma millora considerablement a conseqüència de la seua utilització. Si bé, tot sembla indicar que existix una tendència a la millora en elles.

És per això que caldria quantificar el progrés que comença a apreciar-se, a la vista d'esta primera anàlisi de la situació, d'una forma més detallada, com també analitzar les variables que hi estan influint. Hi ha la hipòtesi que entre les causes podria trobar-se la possessió del dispositiu de telealarma, tal com s'aprecia en la sensació de seguretat que diuen que els oferix i en la disminució de la sensació de por a l'hora de realitzar activitats quotidianes.

Per tant, l'experiència durant els anys 2002, 2003 i 2004 amb estes 49 dones que han pogut gaudir del dispositiu de telealarma ha estat satisfactòria. En primer lloc, pel fet de tractar-se d'un dispositiu de seguretat i protecció per a la dona en cas d'agressió i, en segon lloc, pels efectes positius que, a la vista d'estes primeres dades, sembla produir en el benestar de les dones víctimes de violència domèstica de la Comunitat Valenciana, tal com es perfila en l'estudi que s'està portant a terme des del centre dona 24 hores i que es desenvoluparà posteriorment amb conclusions més específiques de les referides aquí.

Hem observat i ressenyat, en l'epígraf corresponent del present informe, la tendència dels ajuntaments, fent ús de l'autonomia municipal i indubtablement a fi de proporcionar el major benestar a la seua ciutadania, a crear sistemes de telealarma paral·lels, com a serveis que ha de prestar la policia local.

Considerem que la creació de serveis paral·lels no és la millor solució, en la mesura que dispersa els recursos, diversifica les pràctiques, impediex l'obtenció de dades globals, dificulta les avaluacions i genera l'existència de dispositius de diferent qualitat, segons els casos. El dispositiu de què disposa la Direcció General de la Dona, les característiques del qual estan descrites en el present informe, és òptim i raonablement hauria d'integrar una xarxa unificada. L'ampliació de la xarxa significa, sens dubte, una major dotació de mitjans personals (operadores) i materials.

Dins l'àrea d'actuació de l'àmbit policíac del Pla de mesures del Govern valencià per a combatre la violència que s'exercix contra les dones (2001-2004) s'assenyala, com a mesura d'actuació, establir sistemes de protecció a les víctimes de violència domèstica, a través del sistema de telealarmes connectades amb les Forces de Seguretat de l'Estat, Policia Autònoma i Local, així com altres mesures de autoprotecció per a les víctimes adaptades a les seues especials circumstàncies.

Els organismes responsables de portar a terme la mesura són la Direcció General de la Dona (Conselleria de Benestar Social), la Delegació de Govern en la Comunitat Autònoma, la Direcció General d'Interior (Conselleria de Justícia i Administracions Públiques) i la Federació Valenciana de Municipis i Províncies (FVMP).

La importància de la creació d'esta xarxa, el seu caràcter unificat i la necessitat de coordinació entre totes les administracions implicades a fi de dotar-la dels adequats mitjans personals i materials no necessita, segons el nostre parer, més explicacions.

10.3. Els centres especialitzats per a dones en situació de risc social

La primera conclusió que cal extraure, i en este punt compartim la demanda de les associacions de dones, és la manca d'un centre específic de recuperació psicològica de víctimes de maltractaments a la Comunitat Valenciana; víctimes de qualsevol extracció social i/o econòmica i de qualsevol nivell intel·lectual, cultural, etc. Probablement amb un n'hi hauria prou, però hauria de ser específic, és a dir, sense les característiques generalistes, quant al tractament de problemàtiques de les dones, que tenen els centres existents. Sovint, la dona maltractada no és una persona a la qual, simplement, cal acollir, protegir i ajudar, apartant-la de la font del seu problema, que és el maltractador. El maltractament sempre provoca seqüeles de naturalesa psicològica que poden variar entre l'ansietat crònica o la depressió per desesperança, fins a quadres psicopatològics com ara la síndrome d'estrés posttraumàtic. En esta síndrome, la dona té malsons constants i pensaments interferents protagonitzats pel seu agressor, i es troba dominada per una resposta d'alarma desajustada que la fa hipersensible a l'entorn. La situació de destrucció psicològica en la qual moltes d'estes dones queden requerix, doncs, una recuperació en un centre especialitzat de llarga estada que permeta desenvolupar, amb l'atenció de personal expert, els programes de recuperació que, actualment, s'estan duent a terme amb èxit en alguns llocs. Estos programes han d'incloure la determinació del dany present en la personalitat de la víctima, la possibilitat de transcendència al futur d'este dany i la determinació i aplicació dels mitjans idonis per a esmenar-lo; l'assistència i el tractament a la víctima per a la seua recuperació física, psicològica i social; l'orientació a la víctima i a la família per a superar la situació de tensió que s'haja produït; l'orientació i l'assistència a la víctima quant als aspectes laborals, educacionals i socials, en els casos que la situació delictuosa haja afectat estes àrees; i, finalment, totes aquelles tasques que contribuïsquen a la recuperació de la víctima. Este centre hauria de conviure amb la xarxa existent, que recull el problema dels maltractaments i altres problemes socials afegits, antecedents o contemporanis a la situació de maltractament, però que no tenen les condicions de permanència per a la recuperació de les víctimes quan la situació psicològica de la dona ho exigisca.

Segons els càlculs que hem fet en la nostra investigació, en els centres existents actualment, les places destinades a cases d'acollida per a dones en situació d'emergència (un centre) ascendien a 6 per a dones i 6 per a menors. Les places destinades a centres d'acollida (deu centres) ascendixen a un total de 90 per a dones i 113 per a menors. Les places destinades a habitatges tutelats (nou centres) ascendixen a un total de 51 i 48. Cal tenir en compte que alguns centres utilitzen les places indistintament per a dones i per a menors, el que fa que el càlcul anterior es relativitze en un reduït nombre a l'alça pel que fa a les places destinades a dones.

La població femenina compresa entre 18 i 64 anys, segons les dades subministrades pel padró d'1 de gener de 2002, ascendix a 1.407.722 dones. Per les dades referenciades, serien necessàries entre 140 i 141 places per a complir la Recomanació del Comitè de Ministres del Consell d'Europa núm. 2 (90). Si les nostres dades són correctes, n'hi ha més de 147 (entre pròpies i concertades).

Tot i ser una dada positiva, cal relativitzar-la en el sentit que les places no ho són només per als casos de violència, sinó que comprenen, a més, altres problemes socials dels

quals parlarem posteriorment. Allò important, segons el nostre parer, ha estat comprovar, a través del testimoniatge directe del personal dels centres, que les situacions de col·lapse de la xarxa que s'han experimentat estan actualment controlades i que el nombre de places sembla ser suficient per a atendre les demandes ordinàries, sense perjudici que, puntualment, pugui existir alguna situació en què les circumstàncies expressades puguin experimentar alteracions i sense perjudici del problema de l'absència del centre específic a què abans ens hem referit. A pesar d'això anterior, convé recordar que les recomanacions internacionals expressen esta ràtio *com a mínim*, per la qual cosa cal seguir ampliant la xarxa a fi d'adaptar-la a la creixent demanda.

En el quadre següent s'expressa el progressiu augment d'este tipus de recursos d'allotjament en l'àmbit nacional, fet que permet l'anàlisi comparativa de l'evolució de la nostra comunitat autònoma amb les restants.

EVOLUCIÓ DELS RECURSOS D'ACOLLIDA EN EL CONJUNT NACIONAL							
ADMINISTRACIONS	1997	1998	1999	2000	2001	USUÀRIES/ARIS (2001)	POBLACIÓ GLOBAL
ADMINISTRACIÓ GENERAL	4	5	5	4	7	306	40.847.371
ANDALUSIA	15	36	47	48	49	526	7.357.558
ARAGÓ	2	2	2	3	3	43	1.204.215
ASTÚRIES	6	6	8	6	6	104	1.062.998
BALEARS	3	3	10	7	10	136	841.669
CANÀRIES	8	10	18	18	20	484	1.694.477
CANTÀBRIA	1	1	3	6	3	40	535.131
CASTELLA-LA MANXA	7	7	8	8	11	206	1.760.516
CASTELLA I LLEÓ	21	22	23	24	25	216	2.456.474
CATALUNYA	7	7	13	24	18	68	6.343.110
EXTREMADURA	2	3	4	5	6	33	1.058.503
GALÍCIA	14	16	17	19	19	183	2.695.880
MADRID	10	10	11	12	13	1.079	5.423.384
MÚRCIA	4	5	5	5	7	93	1.197.646
NAVARRA	3	4	2	2	2	28	555.829
PAÍS BASC	42	43	42	42	38	250	2.082.587
LA RIOJA	2	2	2	2	2	26	276.702
C. VALENCIANA	6	7	20	18	18	271	4.162.776
CEUTA	1	1	2	1	2	27	71.505
MELILLA	1	1	1	1	1	14	66.411
TOTAL	159	191	243	255	260	4.133	

Fonts: Institut de la Dona (2002): *Memòria d'actuacions contra la violència domèstica realitzades per l'Administració General de l'Estat i les comunitats autònomes en l'any 2001*. Institut Nacional d'Estadística: xifres de població del cens 2001 .

En termes generals, la ubicació dels centres és satisfactòria. Solament dos centres es van queixar sobre este apartat. L'un, perquè el barri, que inicialment era adequat, havia experimentat una progressiva deterioració; l'altre, perquè el barri no era molt segur. Les usuàries van ratificar estes demandes però cap d'elles va manifestar haver tingut incidents desagradables per motius de seguretat o de dificultats de comunicació amb el centre urbà, i limitaven les qüestions a les eixides a partir de determinades hores. De la resta de recursos analitzats, 12 estaven situats en nucli urbà i cèntrics, i 6 es trobaven en barris normalitzats.

Quant a la situació material dels centres, en termes generals és acceptable. En alguns casos, referenciats en la part corresponent del present informe, hem trobat algunes deficiències particularment centrades en defectes consistents en petites esquerdes (sense alteració funcional de l'estructura), falta de decoració, mobiliari obsolet o deteriorat (particularment en cuines i banys) i falta d'espai per a l'acompliment de la funció del personal. Hem de destacar dos aspectes importants: la situació d'amuntegament per excés de places en relació amb les circumstàncies de l'habitatge en un dels centres (Habitatge tutelat G) i les dificultats d'adaptació a barreres arquitectòniques que presenten els centres d'acollida D i G, i els habitatges D (pendent de solució per trasllat, segons ens va informar la responsable del centre), H i I.

Quant als problemes de personal, cal destacar que la majoria de queixes rauen en la necessitat que les educadores facen torns que cobrisquen les 24 hores del dia, una mancança que, segons diuen, dificulta l'actuació per àrees concretes. Sembla raonable realitzar un estudi més ampli sobre les necessitats d'ajustament de personal a la vista del que hem exposat. També és objecte de queixa, en els habitatges tutelats, el requisit de la permanència de personal en l'habitatge durant el període nocturn (l'ordre exigeix que la jornada laboral coincidisca amb l'estada de les usuàries en l'habitatge), pel fet que comporta un increment notable de la plantilla i del cost, i les professionals consideren que mai hi ha calgut la seua presència, perquè el recurs està pensat per a persones que tenen un perfil d'autonomia més elevat i que, a més, ja no es troben davant una situació acusada de risc personal (fet que exigiria un altre recurs més adequat a la seua situació).

Quant a la participació de les organitzacions no governamentals en la gestió de les places, 11 centres són gestionats per ONG, 4 per empreses, 4 per religioses o institut religiós secular i 1 per personal contractat pel mateix ajuntament titular. Les ONG estan vinculades a organitzacions de dona o que desenvolupen, amb caràcter general, activitat en el camp dels serveis socials.

Hem de ressenyar, igualment, el problema de l'homogeneïtat. En principi, la importància de la correcta distribució territorial dels recursos en les distintes províncies cobra menys rellevància, atés que els imperatius de seguretat que prevalen en este tipus de centres fan que, en un bon nombre de casos, els ingressos es realitzen en zones allunyades del nucli de convivència habitual de la usuària. No obstant això, creiem que sí que cal incidir en dos problemes. El primer és aquell amb què s'enfronten les direccions territorials de Benestar Social per la manca de recursos per a atendre problemàtiques socials pròpies de la dona que, com veurem, revestixen una certa especialitat (és el cas de les menors tutelades en estat de gestació o amb fills petits; una

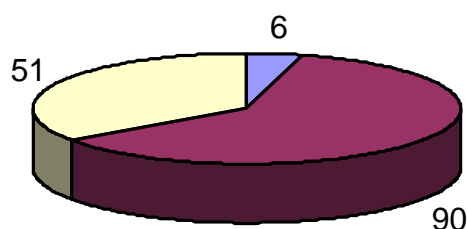
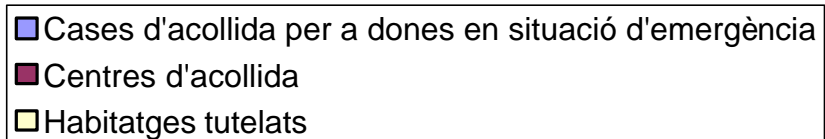
de les províncies no té este tipus de recursos, cosa que obliga a ingressar-les en altres províncies). El segon problema és el derivat de l'existència d'un sol centre d'emergència en la Comunitat (de difícil comprensió, des d'un punt de vista exclusivament social, però amb àmplia tradició en matèria de maltractament a causa de la necessitat d'un període de reflexió motivat pels dubtes de la pròpia dona o de la necessitat d'un breu termini fins que l'ordre de protecció es tramita i desplega la seua eficàcia i que, de vegades, ha donat lloc a ingressos en pensions o hotels per la immediatesa del cas, uns establiments que no considerem adequats a esta problemàtica).

Finalment, cal cridar l'atenció sobre els problemes de descoordinació entre les administracions, que han originat que un recurs important, la casa d'acollida per a dones en situació d'emergència, estiga sense oferir servei des del mes de febrer de 2005 i que així continue quan tanquem este informe, a la fi del maig d'enguany. Tenint en compte que és un recurs únic a tota la Comunitat Valenciana, que ajuntament i diputació no hagen pogut fer-ne el canvi de titularitat de l'un a l'altra sense minvar el servei per a les dones, és una situació que, des del punt de vista de la garantia dels drets de les dones, resulta bastant greu.

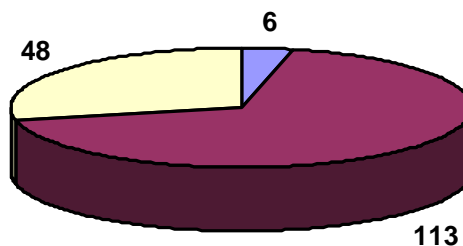
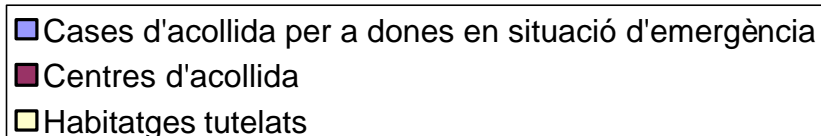
10.4. Qualitat

En el nostre esquema de treball, ens hem plantejat la necessitat de desenvolupar una sèrie d'etapes:

- La primera consistix a verificar si existixen recursos d'estes característiques que complisquen uns mínims. Això podria semblar elemental si no fóra perquè molts sectors de serveis socials no tenen una resposta plasmada en recursos concrets. En el nostre cas, en principi, existix una xarxa de recursos coordinada i que complix amb els mínims internacionals. En l'any 2003 van ser ateses en centres de serveis socials especialitzats dona 380 dones i 375 menors, i el cost econòmic del manteniment va ser de 2.907.550 euros. En els dos gràfics següents podem observar el nombre de places agrupat per les tres modalitats del recurs. El primer fa referència al nombre de places per a dones i el segon a les de menors.



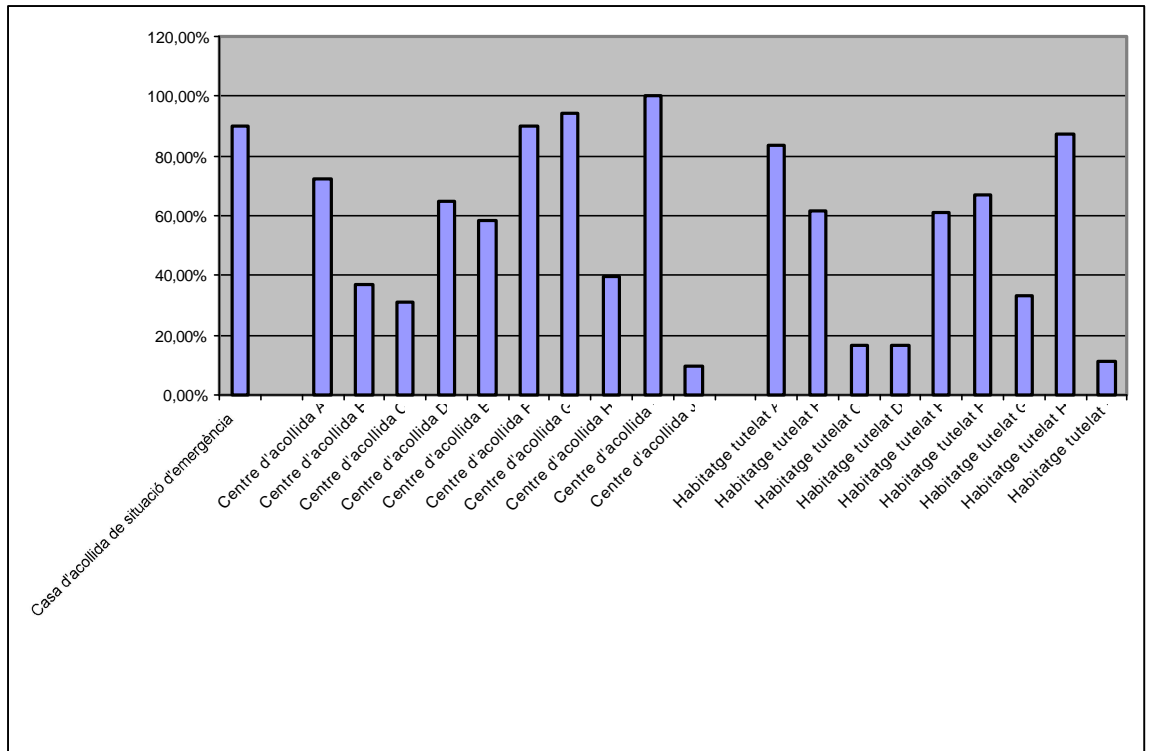
Places per a dones en centres dona



Places per a menors en centres dona

- La segona etapa és comprovar si els recursos són el que diuen que són. En principi, es tracta de centres especialitzats en la dona, però no són centres exclusivament destinats a atendre situacions de maltracte, per la qual cosa podem considerar que tenen una tipologia mixta, tot i que clarament orientada a l'atenció d'este últim problema emergent. Això, d'altra banda, és conforme amb la definició dels serveis socials especialitzats de la dona que realitza l'article 24 de la Llei 5/1997, de 25 de juny, de la Generalitat Valenciana, per la qual es regula el sistema de serveis socials en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, que estableix que "caldrà proporcionar l'atenció necessària a aquelles dones que es troben en situació de risc per maltractaments, manca de suport familiar, absència

de recursos personals o altres circumstàncies”, si bé recordem, una altra vegada, que no existix un centre específic a la Comunitat Valenciana, el qual considerem que seria necessari. En el gràfic següent s’expressa el percentatge d’ingressos motivats per maltractaments (any 2003) en cada un dels recursos analitzats.



Percentatge d’ingressos motivats per violència contra la dona en els diversos recursos

- La tercera etapa consistix a comprovar si estes situacions són insegures. Juntament amb altres elements de seguretat estructural contra incendis, higiene dels aliments, etc., en este recurs té una incidència especial el factor de l’anonimat. En termes generals podem estimar que els diversos centres disposen de mesures de seguretat (videoporter, portes blindades, etc.); tanmateix, uns pocs centres han perdut l’anonimat, tot i que no és la tònica general. Els motius d’això són diversos, ja que juntament amb el temps d’existència del recurs s’ha produït, també, la imprudència de les usuàries. Lamentablement, hi ha un cas en què, amb motiu d’incidències sorgides en l’interior de la casa, s’ha donat publicitat de la ubicació del centre des d’organismes oficials i s’hi ha permès l’accés a la premsa i que realitzara fotografies de l’interior.
- La quarta etapa és l’avaluació de la qualitat dels centres, que és l’anàlisi i la problemàtica que examinem seguidament.

La preocupació per la gestió de la qualitat és fruit del segle XX, en què, amb la implantació dels processos de divisió i d’especialització del treball, les indústries van començar a seleccionar entre els productes aptes i defectuosos (inspecció), a actuar sobre el procés de la fabricació per aconseguir la uniformitat utilitzant mesures

tècniques de mostreig estadístic, a aplicar estos criteris a la resta d'àrees de les empreses (projecte, compres, assistència al client, etc.) i, finalment, amb el concepte de "qualitat total", a dissenyar una estratègia de gestió en què tots els membres de l'empresa es comprometeren i participaren en la millora contínua.

Estos conceptes s'estendran a tot tipus d'organitzacions i no solament als productes, sinó també als serveis. L'estat s'haurà de preocupar també del problema de la qualitat, primerament com a client potencial, però també com a subministrador de serveis: "serveis públics". Particularment, en la dècada dels noranta, sorgixen, en l'àmbit internacional, les denominades cartes de serveis, com a compromís sobre estàndards de servei i qualitat en la seua prestació.

A Espanya, seguint amb esta tendència, es va aprovar el Reial Decret 1259/1999, de 16 de juliol, pel qual es regulen les cartes de serveis i els premis a la qualitat en l'Administració general de l'Estat (BOE de 10 d'agost de 1999), i en l'Administració autonòmica, el Decret 27/1997, de 6 de març, pel qual es regulen les cartes de serveis, els sistemes d'avaluació de la qualitat i els premis anuals a l'excel·lència i la qualitat del servei públic en la Comunitat a Madrid, que va ser la primera norma d'estes característiques.

El problema de la qualitat es fa palés en determinats sectors, com ara la sanitat i l'educació, però també interessa a l'àmbit dels serveis socials, al qual arriba de manera més tardana i va introduint-se en uns tipus de centres abans que en d'altres (particularment en les residències de la tercera edat). En l'àmbit autonòmic destaca la labor de l'Institut Català de l'Assistència i Serveis Socials de Catalunya, que ha realitzat una labor d'implantació i promoció de la cultura de la qualitat en el seu marc territorial. Davant de models més globals, han optat pels sistemes d'indicadors i, al costat d'estos, la realització d'enquestes de satisfacció a usuaris/àries i familiars. Les bateries d'indicadors (que poden ser de diferents tipus: d'estructura, procés o resultat) no responen a una visió global del conjunt de serveis. Trien alguns aspectes que consideren més sensibles en el procés de millora o que es poden aconseguir més fàcilment. Els indicadors es determinen per consens a partir d'un grup de treball en què estan presents l'administració, els proveïdors i els tècnics. Cada indicador es compon d'una descripció, una fórmula de càlcul i un nivell determinat de compliment mínim. L'avaluació la fa una entitat aliena i independent. S'han fet així diverses bateries d'indicadors en centres com ara les residències de la tercera edat (1998), les residències de disminuïts físics (1999), els centres de desenvolupament infantil i d'atenció precoç (2000) o les entitats tutelars (2002).

En la nostra comunitat autònoma, conforme a l'article 69 de la Llei 5/1997, de 25 de juny, de la Generalitat Valenciana, per la qual es regula el sistema de serveis socials en l'àmbit de la comunitat, correspon a la conselleria competent en la matèria de serveis socials la funció inspectora de les entitats, centres i serveis de serveis socials, ja siguen públics o privats, a fi de verificar el compliment de la normativa d'aplicació i, en allò que ens afecta, proporcionar una informació correcta sobre la qualitat dels serveis socials que es presten en el territori de la Comunitat Valenciana.

Com a desenvolupament d'això anterior, es va dictar el Decret 90/2002, de 30 de maig, del Govern valencià, sobre control de la qualitat dels centres i serveis d'acció social i entitats avaluadores d'esta, a la Comunitat Valenciana. El Decret assenyala que el control tindrà com a objecte establir i verificar si les activitats del centre o servei i les mesures planificades es duen a la pràctica de manera eficaç i si són les adequades per a assolir els objectius que marca la normativa, tant des del punt de vista de la qualitat dels serveis com del de l'atenció dels usuaris.

La implantació de l'avaluació de naturalesa obligatòria, però, serà efectiva d'acord amb les condicions establides en la disposició transitòria del Decret, que exigeix que s'hagen aprovat els indicadors o paràmetres específics de la corresponent classe de centre o servei. Les normes que aproven estos indicadors podran fixar un calendari d'implantació d'aquells, atenent a les circumstàncies que concórreguen en cada cas.

Actualment, no estan aprovats estos indicadors o paràmetres. La Direcció General de la Dona ens va confirmar que està prevista la seua realització.

A l'hora d'avaluar l'activitat d'un servei, se solen utilitzar dades quantitatives (numèriques i objectives) i qualitatives (subjectives, però que aporten una gran quantitat d'informació sobre la forma de funcionament). En el moment de realitzar les visites als centres, les estadístiques de l'any 2003 no presentaven una homogeneïtat que permetia l'enregistrament i el contrast adequat de les dades. Tanmateix, és just evidenciar que este tipus de recursos estava sent objecte de revisió i de nova normativa aquell mateix any, abans de la data de començament de la nostra investigació, i que, abans d'iniciar-la, la mateixa Direcció General de la Dona ja havia emés les circulars corresponents a fi de dotar-se d'un sistema estadístic precís, de conformitat amb l'article 40 de l'Ordre de 22 de desembre de 2003, de la Conselleria de Benestar Social, sobre el funcionament general dels centres especialitzats per a dones en situació de risc. En qualsevol cas, en els apartats corresponents, hem procurat donar una informació suficient mitjançant l'anàlisi de les memòries dels centres respectius i, en l'epígraf anterior, mitjançant un resum.

L'anàlisi de la qualitat es pot fer mitjançant enquestes a les usuàries i les professionals, o mitjançant la comprovació d'estàndards mínims que, a través d'indicadors, servisquen per a valorar-los. Davant l'absència d'estos criteris establits de forma normativa, hem introduït una bateria de preguntes inspirada en els indicadors subministrats per l'organisme català ja esmentat (amb algunes variacions i de manera molt més informal), que agrupa els indicadors d'acord amb les àrees següents:

- Àrea 1: atenció a la dona i els menors
- Àrea 2: relacions i drets dels usuaris
- Àrea 3: relacions amb altres recursos
- Àrea 4: organització.

El nostre objectiu ha estat proporcionar-ne una visió de conjunt i determinar-ne l'abast, però no pretendre fer un mesurament matemàtic. En termes generals, els diversos centres han respost de manera desigual a les qüestions formulades. Hem realitzat un senzill quadre en què els espais en blanc recullen els processos o les activitats absents.

Cal destacar que, de vegades, el centre ha respost afirmativament a la pregunta formulada però en alguns casos no l'ha concretada de la manera en què li ho demanàvem, o bé la resposta indica que no respon als paràmetres que nosaltres hem considerat, per la qual cosa no han estat incloses en els quadres.

Finalment, cal consignar que els indicadors que hem utilitzat no són obligatoris per als centres (estos indicadors, abans de ser establits normativament per a qualsevol tipus de recurs, han de ser definits, cosa que generalment es fa per consens, i necessiten un període per a implantar-los) i que la valoració comporta necessàriament una certa dosi de subjectivisme. El nostre propòsit ha estat simplement servir-nos d'un mecanisme d'orientació per comparació amb altres recursos d'una altra comunitat, i no és possible extrapolar conclusions definitives sobre la qualitat última d'estos serveis.

D'altra banda, també seria injust no consignar que la mateixa administració està fent esforços, alguns ja ressenyats, tant normatius com pressupostaris, per a la millora contínua dels serveis. En este sentit, com a exemples, la Direcció General de la Dona ha creat un programa vacacional dirigit a les dones acollides en la xarxa, del qual es van beneficiar 89 dones en 2001 (i 104 menors), 67 en 2002 (i 92 menors) i 70 en 2003 (i 80 menors) i una circular del procediment que cal seguir des que es fa l'ingrés d'una dona i els seus fills/es menors en els centres de serveis socials especialitzats dona, la permanència i l'eixida, de 25 de maig de 2004, que inclou una àmplia documentació per tal de complir adequadament cadascun dels passos.

En la pàgina següent consignem el quadre esmentat, sense perjudici que en epígrafs posteriors analitzem aspectes determinats que tenen relació amb els problemes generals de la qualitat.

CONCEPTE		CEM	CASES D'ACOLLIDA										HABITATGES TUTELATS								
		CEM	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	a	b	c	d	e	f	g	h	I
ÀREA 1 ATENCIÓ A LA DONA I ALS MENORS	RECEPCIÓ																				
	SALUT MENORS																				
	PLA D'INTERVENCIÓ																				
	REVISIÓ DEL PLA																				
	PLA D'INSERCIÓ LABORAL																				
	RELACIONS MATERNO FILIALS																				
	PSICOLÒGIC MENORS																				
	PLANIFICACIÓ MENÚS																				
ÀREA 2 RELACIONS I DRETS DELS USUARIS	INFORMACIÓ GENERAL																				
	PLANIFICACIÓ OCI																				
	RECOLLIDA DE SUGGERIMENTS/RECLAMACIONS																				
	AVALUACIÓ DE LA SATISFACCIÓ DE LES USUÀRIES																				
	SEGUIMENT POSTINSTITUCIONAL																				
	IMPRESOS EIXIDA/INGRÉS																				
ÀREA 3 RELACIONS AMB ALTRES RECURSOS	INTIMITAT COMUNICACIONS																				
	VOLUNTARIAT																				
	PROTOCOLS																				
	PROTOCOL D'ENTITAT QUE DERIVA																				
ÀREA 4 ORGANITZACIÓ	SERVEIS SOCIALS DE BASE																				
	EXPEDIENT PERSONAL																				
	PROJECTE TÈCNIC																				
	REGLAMENT DE RÈGIM INTERIOR																				
	DESCRIPCIÓ DEL FUNCIONAMENT																				
	REUNIONS PERIÒDIQUES DE L'EQUIP TÈCNIC																				
	SUPORT PSICOLÒGIC DE L'EQUIP																				
	FORMACIÓ CONTINUADA																				

10.5. Les exclusions

En la seua forma originària, les cases d'acollida que es van crear en el Regne Unit dels anys setanta es van obrir a totes les dones maltractades que ho requeriren, sense distinció. No obstant això, la pràctica en els diferents països ha donat lloc a l'elaboració d'una sèrie de criteris d'admissió.

Cal destacar que la problemàtica dels maltractaments es presenta, de vegades, amb altres d'associades. Estes són:

1. Alcoholisme i drogoaddicció
2. Exercici de la prostitució
3. Quadres psiquiàtrics
4. Intents de suïcidis recents
5. Malalties contagioses
6. Maltractaments de la mare envers els nens
7. Dones menors d'edat no emancipades
8. Persones indocumentades
9. Immigrants en situació irregular
10. Expulsió d'altres refugis per incompliment d'acords expressos
11. Fills barons majors d'una certa edat.

L'article 6 de l'Ordre de 17 de febrer, de la Conselleria de Benestar Social, sobre condicions i requisits per a l'autorització dels centres especialitzats per a dones en situació de risc social, inclou aquelles situacions que requerisquen altres tractaments específics diferents al requerit pel maltractament domèstic o abandó familiar, com ara l'alcoholisme, la drogoaddicció, quadres psiquiàtrics greus, o aquelles dones que disposen d'altre tipus de recursos específics per la seua edat o situació.

Caldria sumar als anteriors les derivades de les normes generals sobre salut pública.

Volem destacar que, conforme al Decret 91/2002, de 30 de maig, del Govern valencià, sobre registre dels titulars d'activitats d'acció social, i de registre i autorització de funcionament dels serveis i centres d'acció social, a la Comunitat Valenciana (disposició addicional cinquena), quan les circumstàncies ho aconsellen, el conseller de Benestar Social, mitjançant resolució motivada i informe previ de les direccions generals afectades i de la inspecció de serveis socials, podrà autoritzar centres o serveis de tipologia mixta per raó dels seus usuaris, sempre que el projecte terapèutic o educatiu siga adequat per a cada grup d'usuaris i compatible entre tots ells. Cal remarcar que estan exclosos de l'aplicació del Decret els centres o serveis en l'àmbit de les drogodependències o altres trastorns addictius, que es regixen per la seua normativa específica (text refós de la Llei sobre drogodependències i altres trastorns addictius i Decret del Govern valencià 124/2001, de 10 de juliol sobre registre i acreditació de centres i serveis d'atenció i prevenció de les drogodependències i altres trastorns addictius a la Comunitat Valenciana, fonamentalment, aquells centres el manteniment i foment dels quals correspon a la Conselleria de Sanitat).

No tenim dades generals sobre la incidència de la problemàtica de **dones toxicòmanes** amb fills o gestants i de la intervenció en matèria d'unitats de deshabituació residencial i d'habitatges tutelats descrits en el citat Decret 124/2001. Només tenim les dades que ens han referit algunes professionals implicades en esta problemàtica específica que ens han manifestat que el problema també existix a la Comunitat Valenciana. Sembla necessari realitzar un estudi sobre el seu abast i la possible coordinació amb la Direcció General de Drogodependències de la Conselleria de Sanitat.

Sí que tenim constància, però, del reduït nombre de places en matèria d'habitatges tutelats per a **dones amb malaltia mental**. En l'informe sobre la *Situació de les persones que tenen malalties mentals i dels seus familiars*, elaborat en l'any 2003, vam informar de l'existència de tan sols 21 places en la totalitat de la Comunitat Valenciana. A la dificultat d'accés s'unixen altres problemàtiques connexes amb els centres específics per a dones, com són el maltractament i la situació de gestació o de fills petits i escassos recursos socials.

L'absència de recursos d'esta naturalesa ha donat lloc a la pressió sobre els centres especialitzats per a dones en situació de risc social, i ha provocat ingressos que, des d'un punt de vista normatiu, estarien exclosos, la qual cosa ha motivat problemes en el funcionament general dels centres.

Resulta, per això, que determinats col·lectius que presenten especial vulnerabilitat i multiplicitat de factors d'exclusió són els que, precisament, queden fora del sistema. No cal dir que s'ha d'avançar per a assegurar-los una prestació adequada.

Una vegada estudiats el primer, tercer i quart motiu d'exclusió, cal analitzar el segon.

La **prostitució** ha estat, com vam veure en l'epígraf inicial d'este apartat, matèria tradicional dels centres específics de dona. En l'actualitat segueixen produint-se ingressos per diverses raons, fonamentalment per la violència exercida pels proxenetes o per la protecció davant l'existència de xarxes de tràfic de blanques. Això anterior genera dos tipus de problemes: el primer, per qüestió de seguretat, en el sentit que la seua introducció rauria en molts casos en els supòsits previstos en la Llei orgànica 19/1994, de 23 de desembre, de protecció a testimonis i perits en causes criminals; el segon, per raó del diferent treball que cal realitzar respecte del col·lectiu de dones afectades per la denominada "violència domèstica". Cal destacar que l'objectiu d'inserció d'este col·lectiu no ha deixat de ser objecte d'atenció pública, i una prova d'això és el Conveni de col·laboració entre la Generalitat Valenciana, a través de la Conselleria de Benestar Social, l'Administració General de l'Estat, a través de la Delegació del Govern a la Comunitat Valenciana, l'Ajuntament de València i Càrites Diocesana de València, per a portar a terme un programa integral d'atenció a les persones que exercixen la prostitució en els carrers de la ciutat de València, de 22 de març de 2004 (DOGV núm. 4770 de/8 06/2004).

Quant al seté motiu, **menors d'edat no emancipades**, sí que trobem en els centres menors en estat de gestació o amb fills petits, tutelades per la Conselleria. A diferència del col·lectiu de violència domèstica, el tipus d'ingressos participa d'unes característiques diferenciades, tant per la seua naturalesa (amb un cert aspecte

d'involuntarietat derivat del mateix exercici de la tutela), com per la durada més perllongada dels internaments i per les seues finalitats que, al costat dels deures propis de la tutela dels menors de l'article 269 del Codi Civil, suma la d'assistència en l'exercici de la pàtria potestat al menor no emancipat, prevista en l'article 157 del text legal anteriorment citat.

Quant als fills barons majors d'una certa edat (generalment més de quinze anys), sí que hem trobat que esta causa (no escrita) és valorada pels diferents centres. Ara bé, amb un gran marge de flexibilitat, tenint en compte totes les circumstàncies concurrents, no de forma estricta i rígida.

Quant a les **expulsions**, l'Ordre de 22 de desembre de 2003, tantes vegades esmentada, regula el règim disciplinari en els seus articles 17 i següents. És important subratllar que un dels elements que donen lloc a l'expulsió és la reiterada actuació, voluntària, contrària a la finalitat, objectius, normes i convivència per les quals es regix el centre. La sanció d'expulsió ha estat aplicada pels centres, encara que en escasses ocasions i, segons ens han manifestat, s'han intentat esgotar totes les vies possibles en els casos que ha estat necessari. Les infraccions molt greus (les consignades en l'article 18, lletra "c" i poden donar lloc a la sanció d'expulsió) són les següents:

- Reiteració de faltes greus (comissió de dos o més faltes de la mateixa naturalesa durant el mateix període d'estada en el centre).
- No assistir al treball o curs de formació, sense causa justificada.
- Traficar o consumir qualsevol tipus de substància tòxica (estupefaents, fàrmacs, alcohol i/o altre tipus de droga). Així com la introducció en el centre de qualsevol altra substància perjudicial per a la salut de les residents i/o els seus fills.
- El robatori d'objectes i béns del centre o de les companyes o treballadores.
- Cometre accions violentes dins o fora del centre.
- Introduir en el centre armes o objectes perillosos.
- Posar en perill la seguretat d'altres persones.
- Causar lesions físiques a altres persones.
- Maltractar verbalment i/o físicament els menors.
- Alterar l'ordre i instigar les altres a participar-hi.
- No acudir a assistència sanitària quan ho recomane el centre.
- Realitzar qualsevol altra acció tipificada de delicte en les lleis o transgredir de forma greu les normes de convivència.

Els recursos han de ser flexibles per a poder adaptar-se a les diverses necessitats que puguem sorgir, però això no ha d'anar en perjudici d'una certa especialització en determinades àrees d'acord amb la demanda. D'altra banda, la seua pluralitat permet atendre la diversitat de les usuàries mitjançant l'elecció de la solució més adequada a les seues característiques personals. La capacitat d'adaptació dels centres permetrà que les possibles causes de conflictivitat disminueixen.

Finalment, el **problema de la immigració irregular** és un dels emergents a la Comunitat Valenciana. La mateixa Direcció General de la Dona va realitzar un estudi

intern sobre la població immigrant en els centres residencials. El nombre total d'immigrants ateses va ascendir en l'any 2003 a 269 que, al costat dels/les 192 menors que els acompanyaven, feia un total de 461 usuàries/aris.

De les anteriorment ressenyades, en situació regular es trobaven 61, en tràmit 74, i no regularitzades 134. En el cas dels/les menors es trobaven en situació regular 68, en tràmit 37 i en situació irregular 87.

Per nacionalitats, Romania va ocupar el primer lloc amb 62 usuàries, seguida del Marroc (39), l'Equador (37) Bulgària (22), Colòmbia (22) i Nigèria (13).

Una de les recomanacions generals, consignada expressament en la Recomanació Rec (2002) 5 del Comité de Ministres del Consell d'Europa als estats membres sobre la protecció de la dona contra la violència (núm. 24) estableix expressament la necessitat d'assegurar que tots els serveis i solucions legals estiguen disponibles per a les víctimes de violència domèstica immigrants si ho sol liciten.

Creiem que s'està complint el que preveu la Recomanació. Ara bé, això no significa que no existisquen problemes. L'existència d'una antinòmia entre la legislació sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya (Llei Orgànica 4/2000, d'11 de gener, objecte de diverses modificacions entre les quals la més recent ha estat la derivada de la Llei Orgànica 11/2003, de 20 de novembre) i la de protecció social sorgix aquí en el cas de la immigració irregular. La diferència de tracte rau en la impossibilitat d'un grup d'usuàries d'accedir als recursos de què disposen les restants.

D'altra banda, les necessitats específiques de les immigrants d'aprenentatge de la llengua i adaptació a la cultura i costums locals, fan necessària l'existència de recursos especialitzats.

Segons el nostre parer, un dels problemes fonamentals rau en la dificultat de normalitzar les situacions, el que dona lloc a una perllongada estada en recursos no destinats especialment a esta funció, quan en un bon nombre de casos no existix situació de maltractament o la intervenció en este àmbit pot considerar-se acabada. Al marge de la constatada actuació de la Direcció General de la Dona en la recerca de ONG especialitzades en la matèria, caldria plantejar l'existència de recursos pont per a estes problemàtiques en matèria de serveis socials, a fi d'evitar el col lapse dels serveis per problemàtiques a les quals no estan especialment dirigits.

10.6. La formació de les professionals

Totes les recomanacions insistixen en la necessitat de l'adequada formació del personal que intervé en tots els recursos referents a la violència contra les dones.

Com ja hem indicat, en l'Ordre de 17 de febrer de 2003, de la Conselleria de Benestar Social, sobre condicions i requisits per a l'autorització dels centres especialitzats per a dones en situació de risc social, dictada en desenvolupament del Decret 91/2002, de 30 de maig, del Govern valencià, estableix uns requisits de titulació del personal dels

diferents centres que regula la norma. En particular, en les cases d'acollida, es recullen les figures de la psicòloga i de la treballadora social (esta última també inclosa en la norma en el centre d'emergència) i es regula, així mateix, la preferència que les educadores siguin treballadores socials, educadores socials, pedagogues o educadores infantils. La disposició transitòria primera de l'ordre estableix que al personal educador que, en el moment de l'entrada en vigor d'esta norma, ja estiga contractat en els centres, no se li exigirà el compliment dels requisits mínims de titulació previstos, durant els tres anys següents a la seua entrada en vigor.

Seguidament, farem un resum breu del personal existent en els centres i de la titulació que ostenten. En el gràfic i en l'exposició posterior no apareix reflectida la jornada ni si l'assessorament és extern o no (no s'hi inclou el voluntariat), cosa que pot consultar-se en l'apartat corresponent del present treball.

PERSONAL	CEm	CASES D'ACOLLIDA										HABITATGES TUTELATS									
	CEm	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	a	b	c	d	e	f	g	h	i	
Directora o Coordinadora	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1			1	
Psicòloga		1	1	1		1	1	1	1	1	1				1	1	1	1	1	1	
Treballadora social		1	1	1		1	1	1	6	1	1		2	1	1	1	2	1	1	1	
Educadora	5	5	3	5	1	5	5	6			6	3	1	2	2	5		4	5	2	
Auxiliars o monitores					4					4						1					
Monitora infantil	1																				
Cuïnera		1	1	1					1	1											
Auxiliars de servei		4						3	4												
Coordinador de material						1															
Auxiliar de manteniment		1				2		1													
Administrativa											1										
Intendenta de la llar																1					
Lletrada		1																1	1		
Puericultora									1												

- **Casa d'acollida per a dones en situació d'emergència**

Requeriments mínims legals: 1 directora, 1 treballadora social, 5 educadores, preferentment treballadores socials, educadores socials, pedagogues i educadores infantils

Personal existent en el centre i titulació:

- 1 coordinadora, titulada en Treball Social i Sociologia, amb especialitat en Psicologia Social.

- 5 educadores, quatre de les quals són treballadores socials i una tècnica en intervenció social.
- 1 monitora infantil, diplomada en Magisteri, especialitat Educació Infantil.

- **Centres d'acollida**

Requeriments mínims legals: 1 directora, 1 psicòloga, 1 treballadora social, 5 educadores, preferentment treballadores socials, educadores socials, pedagogues i educadores infantils.

Personal existent en els centres i titulació:

- Centre d'acollida A
 - 1 directora.
 - 1 psicòloga.
 - 1 treballadora social.
 - 5 educadores.
 - 1 cuinera.
 - 4 auxiliars de servei.
 - 1 auxiliar de manteniment.
 - El centre, a més, té un assessor legal extern.
- Centre d'acollida B
 - 1 directora, que realitza funcions d'educadora i puericultora.
 - 1 psicòloga.
 - 1 treballadora social.
 - 3 educadores. Una fa les funcions d'administrativa, una altra les de secretària (perit mercantil) i l'última té titulació en Treball Social.
 - 1 cuinera.
- Centre d'acollida C
 - 1 directora, diplomada en Magisteri.
 - 1 psicòloga.
 - 1 treballadora social.
 - 5 educadores a jornada completa. Una és diplomada en Magisteri, una altra en Pedagogia, una altra és tècnica en inadaptació social i una altra és diplomada en Treball Social.
 - 1 cuinera.
- Centre d'acollida D
 - 1 directora, llicenciada en Psicologia.
 - 1 educadora a temps parcial.
 - 4 auxiliars, que no tenen titulació específica.

- Centre d'acollida E
 - 1 director, que està acabant la llicenciatura en Psicologia.
 - 1 psicòloga.
 - 1 treballadora social.
 - 5 educadors a jornada completa, 2 titulats en Treball Social i 3 en Psicologia.
 - 2 persones de personal de manteniment i serveis.
 - 1 coordinador de material.

- Centre d'acollida F
 - 1 directora, diplomada en Magisteri.
 - 1 psicòloga.
 - 1 treballadora social.
 - 5 educadores, titulades en Treball Social o en Psicologia.

- Centre d'acollida G
 - 1 directora.
 - 1 psicòloga.
 - 1 treballadora social.
 - 6 educadores a jornada completa.
 - 3 auxiliars de servei.
 - 1 auxiliar de manteniment.

- Centre d'acollida H
 - 1 directora, llicenciada en Psicologia.
 - 1 psicòloga.
 - 1 puericultora.
 - 6 educadores a jornada completa, de les quals 5 són treballadores socials i 1 és diplomada en Magisteri.
 - 1 cuinera.
 - 4 auxiliars de servei.

- Centre d'acollida I
 - 1 directora, llicenciada en Psicologia.
 - 1 psicòloga.
 - 1 treballadora social.
 - 4 monitores, una amb titulació en Psicologia, una altra en Pedagogia, una altra en Treball Social i una altra sense titulació específica.
 - 1 cuinera.

- Centre d'acollida J
 - 1 directora.
 - 1 psicòloga.
 - 1 treballador social.

- 5 educadores a jornada completa. Quant a la formació de professionals educadores, quatre s'han format durant estos dos últims anys; dos van cursar i acabar l'any passat la seua formació en tècnic superior en Integració Social. Totes hauran acabat els estudis a començament del 2005.
- 1 educadora.
- 1 administrativa.

- **Habitatge tutelat:**

Requeriments mínims legals: 2 educadores (l'ordre no especifica titulació).

- Habitatge tutelat A
 - 1 directora, llicenciada en Dret.
 - 3 educadores, 2 amb la titulació de Treball Social i una en Psicologia.
- Habitatge tutelat B
 - 1 psicòloga-directora, màster clínica.
 - 2 treballadores socials.
 - 1 educadora, governanta (carnet de manipuladora d'aliments i monitora d'oci i temps lliure).
- Habitatge tutelat C
 - 1 treballadora social.
 - 2 educadores, amb titulació de Psicologia i Pedagogia.
- Habitatge tutelat D
 - 1 directora, graduada social.
 - 1 treballadora social.
 - 2 educadores, una graduada social i puericultora, una auxiliar de clínica.
 - Psicòloga.
- Habitatge tutelat E
 - 1 directora, titulada en Psicologia.
 - 1 treballadora social.
 - 5 educadores, 2 amb la titulació de Psicologia, una altra llicenciada en Ciències de l'Educació, una altra en Treball Social i una altra amb titulació de FP branca sanitària.
 - A més, disposen dels serveis d'una psicòloga i d'una advocada.
- Habitatge tutelat F
 - 1 directora, titulada en Magisteri.
 - 2 treballadores socials.

- 1 intendent de la llar, amb carnet de manipulador d'aliments, a jornada completa.
 - 1 psicòloga.
- Habitatge tutelat G
 - 1 treballadora social.
 - 1 psicòloga.
 - 1 lletrada.
 - 4 educadores.
- Habitatge tutelat H
 - 1 treballadora social.
 - 1 psicòloga.
 - 5 educadores.
 - També disposen de serveis d'assessorament lletrat.
- Habitatge tutelat I
 - 1 coordinadora.
 - 1 treballadora social.
 - 1 psicòloga.
 - 2 educadores.

Tal com ja hem indicat, la normativa vigent recull una sèrie de requisits formals, quant a la titulació del personal dels centres, però sempre en termes generals. També, en termes generals, al marge de la titulació, les diferents professionals s'han procurat una formació especialitzada, ja siga a través de la pròpia organització (empresa, ONG, congregació religiosa), ja siga per iniciativa pròpia. Si bé cal destacar que alguns equips estan ben consolidats, a causa de la seua àmplia trajectòria laboral en este camp; d'altres, però, han començat fa poc de temps i tenen titulació i experiència en altres àmbits.

La impressió que des del Síndic hem extret, en este aspecte concret de la situació institucional, és que el problema de l'especialització del personal no està ben orientada des de l'administració, ja siga perquè no s'han desplegat programes de formació suficient, ja siga perquè no s'ha tingut prou cura en els continguts dels que s'han dut a terme. Sembla, per tant, que no s'ha donat la importància necessària a la formació de professionals i, tanmateix, des d'esta institució considerem que, potser, este és un dels problemes més importants que cal resoldre. La dona maltractada, tal com hem dit més amunt, no és, simplement, una persona a qui cal acollir, protegir i ajudar, i apartar-la de la font del seu problema, que és el maltractador. El maltracte sempre provoca seqüeles de naturalesa psicològica peculiar, que varia d'unes dones a altres, i sovint està present una resposta d'alarma desajustada que fa que la dona siga hipersensible a l'entorn. Eixa hipersensibilitat a l'entorn exigix al personal que treballa en la seua recuperació psicològica i assistència unes aptituds, una preparació i una formació que van molt més enllà que allò que el mer voluntarisme personal li pot aportar. El fet de no entendre bé este aspecte acaba per ser font de molts conflictes entre el personal i les dones, i acaba per fer fracassar l'intent de recuperació i d'assistència a la dona. L'administració, ara no

fa prou per la formació del personal, ara no dissenya bé els seus programes, perquè, a estos efectes, no n'hi ha prou amb l'exigència d'una mera titulació formal, sinó que cal tenir una preparació prèvia, rebre una formació contínua i un reciclatge molt específic. Entre altres raons, per evitar la pròpia desmoralització del personal i que este es veja desbordat per la situació, tal com ocorre sovint. Els programes de recuperació de víctimes, en el context d'un personal que no està preparat adequadament, o són inexistents o són inadequats. Cal tenir en compte que recuperar una víctima de maltracte és una tasca difícil i molt laboriosa, que requereix la determinació del dany que hi ha en la personalitat de la víctima i la possible transcendència al futur d'eixe dany, com també la determinació i l'aplicació dels mitjans idonis per a esmenar eixe dany; l'assistència i el tractament a la víctima per a la seua recuperació física, psicològica i social; l'orientació a la víctima i a la família per a superar la situació de tensió que s'hi haja produït; l'orientació i l'assistència a la víctima amb relació als aspectes laborals, educacionals i socials en els casos en què la situació delictuosa haja afectat eixes àrees; i, finalment, totes aquelles àrees que contribueixen a la recuperació de la víctima. Cal, doncs, més sensibilització per part de l'administració quant a la gravetat i la naturalesa del problema del maltracte a l'hora d'atendre les víctimes i, sobretot, de recuperar-les.

En definitiva, si sovint les dones patixen, com a conseqüència de la situació de maltracte, una severa desestructuració de la seua personalitat, cal un programa de recuperació integral i un mètode d'intervenció adequat que ha de ser aplicat per professionals amb experiència. Si no es fa així, no es podrà obtenir el resultat que es percaça. A més a més, però, la falta d'estes eines de coneixement per a tractar les víctimes solament pot provocar desercions, conflictes i, fins i tot, enfrontaments entre les víctimes i entre estes i les professionals o educadores. Estos programes i esta formació haurà d'atendre, a més, allà on calga, la diversitat de problemàtiques (cultural, lingüística, etc.) que pot plantejar el fet que la dona pertanga a minories determinades (per exemple, dones immigrants).

D'altra banda, és fonamental que les professionals compartisquen les diferents experiències en el marc d'un procés continuat de formació. Hem comprovat l'existència de formes de treball diferenciades. Particularment, hi ha grans divergències quant a la participació dels homes en els equips de treball (hui bastant escassa, i la participació del voluntariat (molt important en alguns dels recursos). La perspectiva pràctica, l'intercanvi d'experiències i opinions, l'anàlisi de les perspectives en les maneres de treballar del personal funcionari i no funcionari són aspectes que pensem que cal considerar. Per això, suggerim la conveniència de plans específics de formació de professionals i la convocatòria anual de jornades per la mateixa Conselleria en què intervinguen tots els professionals del ram, amb l'objecte de propiciar este intercanvi d'experiències, un suggeriment que ha tingut una àmplia acollida entre el personal que hem entrevistat. Tampoc seria sobrer, en este terreny, que l'administració escoltara i utilitzara l'experiència que algunes de les associacions de dones li poden aportar, tal com, d'altra banda, es preveu en l'Àrea VIII, violència de gènere, del Pla d'igualtat d'oportunitats entre homes i dones, PIO 2001-2004, de la Generalitat Valenciana.

10.7. Atenció a menors

Des dels estudis més primerencs en esta matèria, s'observen les necessitats dels menors que acompanyen les dones víctimes de violència a les cases d'acollida. Així, MacLeod (1987), en un estudi realitzat al Canadà, relatava que al voltant del 70% de totes les dones víctimes de maltracte que necessitaven la casa d'acollida tenien fills/es menors que els acompanyaven, i al voltant del 17% acudixen amb tres nens/es o més. Esta dada és observable també en les dades que hem obtingut després d'haver fet la nostra investigació.

Els nens/es presenten una sèrie de problemes emocionals i de conducta que necessiten atenció immediata. A això se sumen, sovint, les mateixes dificultats de la mare curadora per a atendre'ls, derivades de la seua situació com a víctima, i la seua repercussió en els àmbits emocional i material.

Fins i tot és necessària l'atenció en els nombrosos casos en què el/la menor no és objecte directe de la violència. A l'estrés que produïx per si mateixa una crisi familiar (ruptura de la convivència, processos judicials en què intervenen, etc.), s'unixen altres factors propis de la situació de maltracte, com ara els aspectes d'imitació per part dels menors dels patrons de conducta dels adults (aprenentatge de la violència com a sistema de solució de conflictes en les relacions humanes), l'existència d'un clima familiar hostil, la por, la falta de disponibilitat de les persones que tenen a càrrec la seua cura pel funcionament irregular del nucli familiar, etc.

Tot això deriva en situacions familiars emocionals o conductes anòmales que es reflectixen fins i tot en el pla físic (trastorns del son, de l'alimentació, tics nerviosos, etc.). Els/les menors allotjats en les cases d'acollida són susceptibles d'experimentar, a més, una completa ruptura dels seus sistemes de suport social (escola, grup d'amics, veïnat, etc.), cosa que, sovint, pot derivar en un enfrontament amb la mare. El reconeixement de les necessitats dels menors ha provocat, amb caràcter general, que els serveis de cases articulen serveis especialitzats i que estos es coordinen amb els diferents serveis relacionats, com ara el que hi ha a l'escola, els serveis de protecció de menors i els de salut mental infantil.

Quant als serveis especialitzats en matèria de salut mental infantil, tal com ja vam tenir oportunitat d'analitzar en l'informe del Síndic de Greuges sobre la *Situació de les persones que tenen malalties mentals i els seus familiars*, la nostra situació es troba molt lluny de ser òptima. D'altra banda, l'assumpció d'estos problemes per part dels serveis especialitzats de protecció de menors és tradicionalment mal acollida a causa de la possibilitat de revictimització de la dona usuària. La necessitat d'un treball conjunt es fa palesa.

Les recomanacions generals, en este sentit, es dirigixen a la necessitat de considerar els menors usuaris de propi dret de les cases i no solament mers acompanyants a qui es proporciona plaça. En segon lloc, en l'atenció directa a este grup mitjançant atenció psicològica (tant en el propi recurs com en el seu seguiment posterior, si cal) i l'existència de personal directament destinat a les funcions de suport i atenció als

menors. En tercer lloc, en el desenvolupament de sistemes de col·laboració adequats amb els diversos serveis especialitzats.

És, particularment, en el pla de la intervenció psicològica, on hem observat més mancances i la necessitat de desenvolupar-hi un treball.

10.8. Els serveis municipals

Les administracions municipals són les més pròximes a la ciutadania. És en el barri, en el municipi on es produeixen les agressions, i allí és on més fàcils són de prevenir, detectar i combatre. La intervenció dels ajuntaments i l'adequació dels seus serveis i competències a les necessitats socials resulta imprescindible.

Es va seleccionar una mostra de 33 municipis de la Comunitat Valenciana per a avaluar la intervenció en este àmbit. Tots els municipis van respondre l'enquesta. Solament 17 havien creat, d'una manera o d'una altra, serveis específics (Alacant, Benidorm, Dénia, Elx, Mutxamel, Orihuela, Santa Pola, la Vila Joiosa, Torrevejeja, València, Alzira, Gandia, Xàtiva, Sagunt, Paterna, Torrent, Castelló). Els ajuntaments de les capitals de província i grans ciutats són els que més s'han destacat en el seu desenvolupament.

En termes generals, les activitats abracen un ampli ventall. Primer, destaca la creació de regidories de la dona o d'igualtat, departaments o àrees de la dona en els diversos ajuntaments. En segon lloc, activitats concretes de sensibilització de la població. En tercer lloc, la creació de recursos centrats en esta problemàtica que abracen funcions d'assessorament amb personal format en diversos nivells i la formació de tallers. En últim lloc, alguns municipis han assumit la gestió de centres d'acollida.

Els serveis socials estan estructurats en serveis socials generals i especialitzats:

- Els generals (o comunitaris) constitueixen l'estructura bàsica del sistema públic, mitjançant la prestació d'una atenció integrada i polivalent dirigida a tota la població, articulada a través d'actuacions preventives, assistencials i rehabilitadores, en un àmbit primari. Els serveis socials generals són prestats per equips interdisciplinaris que cobrixen les diferents àrees en centres socials dependents de l'administració local.
- Els especialitzats són aquells que van dirigits a sectors de la població que, per les seues condicions, edat, sexe, discapacitat o altres circumstàncies de caràcter social, cultural o econòmic, necessiten una atenció més específica en el pla tècnic i professional. Estos serveis poden ser gestionats per l'administració de la Generalitat, les entitats locals en el seu àmbit territorial i les institucions o associacions promogudes per la iniciativa privada o pels propis afectats per la necessitat específica en qüestió. L'administració local també pot ser titular d'aquells serveis socials especialitzats que li corresponguen per raó de la seua competència territorial.

De vegades, els serveis que hem analitzat estan inclosos com una àrea més dels serveis socials generals en les seues competències d'informació, orientació i assessorament tècnic previstes en l'article 12, lletra a) de la Llei 5/1997, com és el cas de Torrevieja.

En altres casos, l'evolució tendix cap a una especificitat pròpia dels serveis socials especialitzats. En termes generals, hem observat una tendència a incrementar els serveis d'atenció jurídica i psicològica amb escassa presència de projectes d'inserció laboral (article 7.3 de la Llei 5/1997). La major part d'estos són serveis que atenen la dona amb caràcter general i, dins d'estos, inclouen qüestions de la denominada violència domèstica com seria el Servei d'Atenció Jurídica a la Dona a Alacant, Dénia, Elx, la Vila Joiosa, Alzira, Gandia, Xàtiva, Sagunt, Torrent o Castelló o els serveis que oferix la Regidoria de la Dona a Benidorm i el Centre Municipal d'Informació i Orientació a la Dona a València.

Tanmateix, també n'hi ha d'altres que són serveis exclusius per al problema de la violència contra la dona com ara el programa desenvolupat a la localitat d'Alacant per a seguiment d'antigues residents en centres especialitzats, el programa de suport psicològic a dones en risc i grups d'autoajuda de la ciutat de València, el programa d'atenció a les dones maltractades de Gandia, el Servei d'Assistència Jurídica per a casos de violència domèstica de Gandia. Ajuntaments com el de València fins i tot anuncien la creació d'un centre d'emergències per a dones en risc.

Hem de destacar els denominats SEAFI. Estos recursos constituïxen serveis especialitzats d'intervenció i atenció a la família i la infància. Es tracta d'un segon nivell, intermedi entre els serveis socials generals que necessiten més especialització. La seua regulació actual es troba en l'Ordre de 20 de novembre de 2003 de la Conselleria de Benestar Social per la qual es regulen i convoquen ajudes dirigides al manteniment dels diversos programes i serveis especialitzats d'intervenció i atenció a famílies, menors i adopció, per a l'exercici corresponent a l'any 2004 (DOGV núm. 4647 de 10/12/2003). La seua àrea d'atenció no és la de la dona sinó la de la família i infància dins el Pla integral de la família i infància de la Comunitat Valenciana (2002-2005). No obstant això, atés que l'objecte d'estos serveis és la intervenció especialitzada de caràcter integral en nuclis familiars, independentment que hi haja o no menors en situació de risc o desemparament que es troben en situació de vulnerabilitat o conflicte i que desenvolupen programes específics de suport a famílies en el si de les quals es produïx violència, alguns ajuntaments manifesten haver derivat a estos recursos dones víctimes de la denominada "violència domèstica". El personal d'estos serveis conforma un equip específic distint de l'equip municipal de serveis socials d'atenció primària i, segons s'expressa en l'Ordre, està format per tècnics superiors que han de ser psicòlegs, pedagogs o psicopedagogs, i/o per tècnics mitjans que han de ser diplomats universitaris en treball social o assistents socials, o educadors socials. Els ajuntaments de Benidorm, Dénia, Santa Pola, Torrevieja i Alzira van manifestar que remetien les usuàries a estos recursos, i el municipi de Paterna assenyala que estava previst utilitzar enguany este servei per a l'assistència psicològica.

Els serveis tenen un desenvolupament molt desigual i en la majoria de casos no han presentat una estadística mínima que permeta una valoració del seu funcionament.

Segons el nostre parer, el que importa és destacar que, davant la gravetat del problema de la violència contra la dona, estan començant a arbitrar-se diferents solucions en l'àmbit municipal, que encara no estan coordinades i que no tenen una estructura definida, que necessitaria la intervenció de la Generalitat en exercici de les competències previstes en l'article 5 de la Llei 5/1997. Segons el nostre parer, estan apareixent fórmules locals de nivell intermedi entre els recursos especialitzats que presten serveis externs (CM24h) i els serveis socials generals, l'optimització, racionalització i suport necessita ser objecte d'estudi. Creiem que és desitjable que es generalitzen en tot el territori, paral·lelament a la coordinació amb les diverses administracions implicades, particularment la Direcció General de la Dona.

Finalment, hem de ressenyar un problema concret, però que de vegades pot causar perjudicis greus, com és el que ha ocorregut en l'Ajuntament d'Alacant, en què, per culpa d'un problema de gestió administrativa, el servei d'atenció jurídica a la dona ha estat tancat durant quatre mesos. Les usuàries no han de veure minvats els seus drets per problemes de gestió que, sens dubte, es poden preveure i garantir la continuïtat dels serveis.

10.9. La Unitat del Cos Nacional de Policia adscrita a la Comunitat Valenciana

Les funcions d'esta Unitat estan bastant limitades per raó competencial. Tanmateix, el funcionament en matèria de protecció i trasllats varia segons la zona en què es produïx. Hem rebut informació dels diferents equips professionals sobre alguns retards en la tramitació i les dificultats per a la plasmació d'este tipus d'intervencions. Seria desitjable que es realitzara un estudi d'efectius perquè este servei es desenvolupara amb la màxima fluïdesa possible.

10.10. Les policies locals

La violència contra les dones en les relacions de parella es diferencia d'altres processos violents. Les seues característiques poden resumir-se en les següents:

- Es desenvolupa en l'àmbit privat, sovint aïllada de la possibilitat d'intervenció externa.
- Les distintes manifestacions en què s'expressa (física, psíquica i l'abús sexual).
- Les fases en què es desenvolupa. El denominat "cicle de la violència" es desenvolupa en tres fases recurrents: l'acumulació de tensió (successió de petits episodis que provoquen un increment constant de l'ansietat i de l'hostilitat), l'episodi agut (on fa explosió la violència) i l'última fase, la denominada "lluna de mel", que fa referència a un ressorgir de la relació amb el penediment de l'agressor que reconeix la seua culpa i promet no reincidir-hi, una etapa que es va reduint amb el pas del temps fins que desapareix.
- Finalment, l'ocultació per part de les víctimes i l'anul·lació psicològica que minva les seues facultats de reacció. Estes característiques, conegudes com "síndrome de la dona maltractada" (WALKER, 1979) originen unes particularitats en el perfil de les víctimes que, de vegades, dona lloc al fet que

tendisquen a minimitzar i desestimar l'extensió i la gravetat d'accions anteriors i del perill real, per a ella i els seus fills, de la permanència amb l'agressor (BROWNE, 1987).

A més d'estos factors (que sovint desconcerten els professionals, particularment per les situacions en què es produïx la tornada de la víctima amb el maltractador), ha d'estimar-se la complexitat que comporta l'ordre de protecció prevista en la Llei 27/2003, de 31 de juliol, i les successives reformes penals per a la tipificació penal d'este tipus de fets. Per tots estos factors, és molt útil la creació d'unitats especialitzades, amb la formació adequada i que integre, en les seues plantilles, personal femení en l'atenció directa. Les recomanacions, en este sentit, es poden resumir així:

- Creació d'unitats especialitzades. Alguns dels ajuntaments enquestats sí que han creat estes unitats, però molts d'altres no tenen esta atenció especialitzada, com ara Alcoi, Dénia (tot i que té previst crear-la en esta legislatura), Novelda, Orihuela, Santa Pola, Villena, Alzira, Gandia, Lliria, Massamagrell, Moncada, Oliva, Ontinyent, Requena, Sueca, Nules, Burriana, Segorbe, Vall d'Uixó o Vinaròs. És també aplicable la ja citada Recomanació núm. R (90) 12, de 25 d'abril de 1990, del Comité de Ministres del Consell d'Europa als estats membres, sobre els serveis i les infraestructures en les zones rurals, que recorda el principi fonamental que la provisió de serveis en les zones rurals ha d'estar adaptada a les seues característiques especials i que han de tenir una qualitat comparable a la de les zones urbanes.
- Evitar la victimització secundària, mitjançant la formació del personal i la coordinació adequada amb la resta d'administracions públiques, tot integrant en l'atenció al públic personal femení i procurant una activitat coordinada amb els serveis d'assessorament social i psicològic del municipi respectiu.
- Atendre la coordinació i l'homogeneïtzació de les policies locals. La Conselleria de Justícia i Administracions Públiques, de conformitat amb l'article 9 de la Llei 6/1999, de 19 d'abril, de policies locals i de coordinació de les policies locals de la Comunitat Valenciana, té la funció d'executar les competències en matèria de les policies locals que no impliquen l'exercici de la potestat reglamentària i l'establiment dels mitjans de supervisió necessaris per a garantir l'efectivitat de la coordinació. La Conselleria ens va manifestar que es desenvolupa a través de l'acció normativa prevista en esta norma, mitjançant la realització de reunions de treball amb les diverses prefectures, tant de la policia local com dels altres cossos i forces de seguretat de l'Estat i que s'han realitzat diversos cursos de formació dins l'Institut Valencià de Seguretat Pública (IVASP). Destaquem també la "guia pràctica de recomanacions per a l'actuació contra la violència de gènere en l'àmbit policíac" recollida en el Pla de mesures del Govern valencià per a combatre la violència que s'exercix contra les dones (2001-2004). Segons el nostre parer, cal avançar més i procurar un avanç de l'especialització en esta matèria i dels sistemes d'enregistrament i de protecció de dades.

11. RECOMANACIONS I SUGGERIMENTS

De conformitat amb l'article 29, núm. 1 de la Llei 11/1998, de 26 de desembre, per la qual es regula esta institució, formulem les següents RECOMANACIONS:

Sobre la creació d'un centre especialitzat de recuperació de víctimes, a la Conselleria de Benestar Social (suggeriment):

Primer. Que es valore la necessitat de crear un centre específic de recuperació de dones víctimes de maltractaments a la Comunitat Valenciana, dotat amb els mitjans materials necessaris i el personal degudament format i especialitzat, per a l'aplicació de programes específics de recuperació i d'atenció psicològica d'estes.

Sobre els centres dona 24 hores, a la Conselleria de Benestar Social:

Segon. Que, de conformitat amb els articles 5 i 34 de la Llei 5/1997, de 25 de juny, per la qual es regula el sistema de serveis socials en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, es regulen els centres 24 hores i s'establisquen les seues condicions de funcionament i els mínims de qualitat, i que es determine l'adequada coordinació amb la xarxa de centres d'assistència a les dones i als menors.

Tercer. Que es milloren les condicions materials dels centres 24 hores d'Alacant i de Castelló.

Quart. Que es potencien les activitats d'assistència psicològica ambulatoria, allà on esta siga adequada, les d'inserció laboral per a les usuàries i les d'atenció psicològica a la infància, en estos centres.

Sobre la xarxa de serveis de telealarma, a les conselleries de Benestar Social i Justícia i Administracions Públiques, i a la Federació Valenciana de Municipis i Províncies:

Cinqué. Que, en coordinació amb la Delegació de Govern en la comunitat autònoma, es potencie i es millore l'actual sistema de telealarmes, mitjançant l'adequada coordinació dels estaments implicats, de conformitat amb el Pla de mesures del Govern valencià per a combatre la violència que s'exercix contra les dones (2001-2004), i que es regule este servei amb l'objecte d'aconseguir fixar uns mínims de funcionament i qualitat, tot assegurant la cobertura en tot el territori de la Comunitat Autònoma Valenciana.

Sobre els centres especialitzats per a dones en situació de risc social, a la Conselleria de Benestar Social:

Sisé. Que, amb caràcter general, es continue avançant en el desenvolupament de la xarxa d'allotjament, i s'augmente progressivament el nombre de places per a dones i menors, i les condicions materials i de recursos humans dels diversos centres, i que es potencie l'aplicació de programes de recuperació i d'assistència psicològica en els ja existents, en la mesura en què ho permeten les condicions d'estada i d'assistència

psicològica i cura dels menors, i que es milloren les condicions d'atenció a estos en els centres que hi ha.

Seté. Que s'estudien i s'adeqüen les plantilles de personal als problemes que presenta la necessitat de realitzar torns de 24 hores, particularment en els habitatges tutelats.

Vuité. Que, pel que fa a la distribució territorial dels recursos, es dote cada província d'una casa d'acollida per a dones en situació d'emergència.

Nové. Que, en totes les actuacions, s'extreme el zel a garantir l'anonimat dels centres i que s'avalue periòdicament esta circumstància i la conveniència de traslladar les seues activitats a una altra ubicació si fóra necessari.

Desé. Que es desenvolupe el Decret 90/2002, de 30 de maig, del Govern valencià, sobre control de la qualitat dels centres i serveis d'acció social i entitats avaluadores d'esta, a la Comunitat Valenciana, mitjançant l'aprovació dels indicadors o paràmetres específics d'esta classe de centres.

Onzé. Que es corregisquen les deficiències estructurals i de mobiliari recollides en la descripció de cada centre.

Sobre els casos objecte d'exclusió, a les conselleries de Sanitat i Benestar Social:

Dotzé. Que, en els casos d'exclusió per quadres psiquiàtrics greus, alcoholisme o drogoaddicció, es garantisca l'existència de recursos adequats que impedisquen situacions de desprotecció.

Tretzé. Que s'estudien i s'avaluen les necessitats de la problemàtica de les dones drogo dependents en estat de gestació o amb fills menors a fi d'evitar situacions de desprotecció.

A la Conselleria de Benestar Social i la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques:

Catorzé. Que, en coordinació amb la Delegació del Govern en la comunitat autònoma, s'estudie i es valore la creació de recursos especialitzats per a l'atenció dels casos de protecció davant les xarxes de tràfic de blanques, que garantisquen tant la seguretat personal de les afectades com la seua inserció social.

A la Conselleria de Benestar Social:

Quinzé. Que, tot garantint els serveis i les solucions legals per als problemes de violència contra la dona, estiguen disponibles per a les dones immigrants que ho sol liciten, de conformitat amb la Rec (2002) 5 del Comité de Ministres del Consell d'Europa als estats membres sobre la protecció de la dona contra la violència. Una vegada finalitzada la intervenció en este àmbit, que progressivament es creen recursos destinats a la inserció social, tant per a les antigues usuàries com per a aquelles dones que estiguen en situació de necessitat.

Sobre l'ocupació, l'habitatge, les ajudes socials i les guarderies, a la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació:

Setzé. Que, de conformitat amb l'article 22 de la Llei 9/2003, de 2 d'abril, de la Generalitat, per a la igualtat entre dones i homes, es continuen desenvolupant els programes d'inserció sociolaboral de forma que puguen adaptar-se a les necessitats individualitzades de les persones amb més dificultats per a aconseguir treball, en coordinació amb la Conselleria de Benestar Social (article 7 de la Llei 5/1997).

A les conselleries d'Economia, Hisenda i Ocupació; de Benestar Social i de Cultura i Educació:

Disseté. Que s'elabore un mapa de guarderies de la Comunitat Valenciana i es cree una xarxa suficient i es regule en el sector amb l'objecte d'harmonitzar les actuacions dels diversos sectors de l'administració.

Divuité. Que es garantisquen, en tot cas, les places de guarderia, tant durant l'ingrés en el centre com en el període posterior, per a menors a càrrec de les dones usuàries.

A la Conselleria de Territori i Habitatge:

Dinové. Que, en la mesura de les disponibilitats pressupostàries, s'incremente el nombre d'habitatges socials i les ajudes per a lloguer solidari destinats al col·lectiu de víctimes de violència de gènere.

A la Conselleria de Benestar Social (suggeriment):

Vinté. De conformitat amb l'article 28.2 de la Llei 11/1998, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges, suggerim que s'impulse la modificació de l'article 14, lletra *d*, del Decret 132/1990, de 23 de juliol, sobre el Pla de mesures d'inserció social (redacció conforme al Decret 171/1999, de 5 d'octubre, del Govern valencià) amb l'objecte de permetre l'accés a les prestacions econòmiques reglades d'aquelles persones víctimes de la violència de gènere que no hagen formulat denúncia o querrela en aquells supòsits excepcionals en què esta circumstància estiga justificada raonablement.

A la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació:

Vint-i-uné. Que es realitze l'aplicació efectiva del fons de garantia de pensions per aliments de la Generalitat, previst en l'article 26 de la Llei 9/2003 i en el Decret 3/2003, de 21 de gener, del Consell de la Generalitat, i que es garantisca l'abonament dels avançaments previstos en esta norma.

Vint-i-dosé. Que es negocien i es conclouen els convenis oportuns amb els òrgans competents del poder judicial i amb les entitats financeres previstes en les disposicions addicionals de l'esmentat Decret 3/2003.

Sobre la formació del personal dels centres, a la Conselleria de Benestar Social:

Vint-i-tresé. Que, sense perjudici de l'aplicació de la disposició transitòria primera de la ja citada Ordre de 17 de febrer de 2003, es potencien i es consoliden els processos de formació especialitzada i els de formació continuada del personal, tenint en compte, a més a més, les problemàtiques associades (culturals, lingüístiques, etc.) a la pertinença de la dona a determinades minories, i que s'aprofite, en este àmbit de la formació, la formació, l'experiència i els coneixements de les associacions de dones.

Vint-i-quatre. Que es garantisca, com a mínim, la realització d'unes jornades anuals que permeten l'intercanvi d'experiències i formes de treball dels distints professionals, siguen funcionaris o no, implicats en el treball en els centres, i que s'hi done participació, així mateix, a les associacions de dones.

Sobre els serveis municipals, a la Conselleria de Benestar Social i a la Federació Valenciana de Municipis i Províncies:

Vint-i-cinqué. Que, de conformitat amb l'article 5 de la Llei 5/1997, s'estudien, es valoren i es regulen els serveis municipals especialitzats de caràcter intermedi que estan sorgint en l'àmbit de la comunitat per a tallar el problema de la violència de gènere, amb l'objecte de garantir l'homogeneïtat i els requisits adequats de funcionament i qualitat, i que es garantisca l'accés als nuclis de població menys nombrosos, de conformitat amb la Recomanació (90) 12, de 25 d'abril de 1990, del Comité de Ministres del Consell d'Europa als estats membres, sobre els serveis i les infraestructures en les zones rurals.

Sobre les policies locals, a la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques:

Vint-i-sisé. Que, de conformitat amb les disposicions de la Llei 6/1999, de 9 d'abril, de policies locals i de coordinació de les policies locals de la Comunitat Valenciana, es fomenti la creació d'unitats de Policia Local especialitzada en violència de gènere en els diversos municipis.

Vint-i-seté. Que es garantisca la coordinació de les diferents unitats de policia local especialitzades en violència de gènere existents, la formació del personal, la creació de sistemes de registre de dades adequades i la supervisió de l'eficàcia d'estos serveis, atenent també a les peculiaritats que presenten els municipis de menys població.

Sobre el servei d'assistència jurídica a les víctimes proporcionat pels col·legis d'advocats/des i procuradors/es, i a la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques:

Vint-i-vuité. Que s'impulse la creació d'un torn de guàrdia de 24 hores per a l'assistència a les víctimes de violència contra la dona, que es garantisca que se'n fa seguiment i avaluació, mitjançant la creació d'un sistema de registre estadístic adequat i la formació especialitzada dels/de les professionals que atenen este servei.

Sobre la coordinació administrativa, a totes les administracions (autonòmica, provincial i local) de la Comunitat Valenciana:

Vint-i-nové. Que s'instauen, es desenvolupen o es completen els mecanismes de coordinació entre les diverses administracions, perquè es garantisca la continuïtat dels serveis i la qualitat i integritat de la seua prestació; com també que, en els processos interns de gestió de cada una de les administracions, no es produïsquen interrupcions ni minva de la qualitat d'aquells.

12. BIBLIOGRAFIA

AMNISTÍA INTERNACIONAL. *No hay excusa. Violencia de género en el ámbito familiar y protección de los derechos humanos de las mujeres en España*. 2002.

ARARTEKO. *Respuesta institucional a la violencia contra las mujeres en la Comunidad Autónoma del País Vasco*. 2003.

ARIAS, María. *La liberación de la mujer*. Salvat editors, SA, Barcelona, 1973.

BASTARD, Benoit. "Contact centres in France. Practices and guidelines – an overview". Staatsinstitut für Frühpädagogik. Munic, 9-10 de juliol 9-10, 2001.

BEAUVOIR, Simone de. *El segundo sexo*. Ediciones Cátedra, Madrid, 2002 (6a edició).

BERLINCHES CEREZO, Andrés. *Calidad*. Internacional Thomson Editores Spain Paraninfo SA, Madrid, 2003.

BLANES SOLIVA, Mari-Fé. *Centros de Servicios Sociales Especializados para Mujeres en la Comunidad Valenciana*. Direcció General de la Dona (informe intern), 2001.

CAPELLA, Inmaculada. *Estudio sobre población inmigrante en centros residenciales de la Comunidad Valenciana*. Direcció General de la Dona (informe intern), 2003.

CENTRE DONA 24 HORES. *Intervención asistencial especializada en violencia de género. Experiencias del Centro Mujer 24 horas de Valencia, 1997*. Generalitat Valenciana, 1997.

CENTRE DONA 24 HORES. *La violencia de género, una respuesta institucional*. Memòria 1996. Generalitat Valenciana, 1997.

CENTRO REINA SOFÍA PARA EL ESTUDIO DE LA VIOLENCIA. *Informe Internacional 2003. Violencia contra la mujer en las relaciones de pareja. Estadísticas y legislación*. 2003.

COHEN, Sherrill. *The evolution of women's asylums since 1500. From refuges for ex-prostitutes to shelters for Battered women*. Oxford University Press. Nova York, 1992.

COORDINADORA DE CASAS DE ACOGIDA. *Casas de acogida para mujeres maltratadas*. Madrid, 1993.

CHUNG, D. / KENNEDY, R. / O'BRIEN, B. / WENDT, S. .- *Home safe home. The link between domestic and family violence and women's homelessness*. Commonwealth of Australia. 2000.

DEFENSOR DEL PUEBLO. *La violencia doméstica contra las mujeres*. Madrid, 1998.

FAGOAGA, Concha. *La voz y el voto de las mujeres. El sufragismo en España (1877-1931)*. Icaria. Barcelona, 1985.

FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS. *Propuesta práctica de intervención integral en el ámbito local contra la violencia hacia las mujeres*. Madrid, 2002.

GARCÍA-VILANOVA COMAS, Mercedes. “Los puntos de encuentro familiar”, dins *De la Justicia y los juristas. Homenaje al Ilmo. Sr. Miguel Miravet Hombrados*. Generalitat Valenciana, 2002.

GENERALITAT DE CATALUNYA. *Avaluació externa de qualitat dels centres de l'ICASS. Àrea de serveis: cases d'acolliment per a dones maltractades. Indicadors d'avaluació de qualitat*. 2000.

GENERALITAT VALENCIANA. *Análisis de las manifestaciones de Violencia de Género 1998*. Direcció General de la Dona, 1999.

GENERALITAT VALENCIANA. *Incidencia de los malos tratos a las mujeres en la Comunidad Valenciana*. València, 1990.

GENERALITAT VALENCIANA. *Intervenciones con mujeres víctimas de violencia de género 1999*. Direcció General de la Dona, 2001.

GENERALITAT VALENCIANA. *Intervenciones con mujeres víctimas de violencia de género 2000*. Conselleria de Bienestar Social, 2003.

GENERALITAT VALENCIANA. *Plan de medidas del Gobierno Valenciano para combatir la violencia que se ejerce contra las mujeres (2001-2004)*. Segona impressió, maig de 2003.

INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER. *La violencia contra las mujeres. Estudio sobre la situación y características de las mujeres en los centros de acogida*. Sevilla, 2000.

INSTITUTO DE LA MUJER. *Guía de buenas prácticas para paliar los efectos de la violencia contra las mujeres y conseguir su erradicación*. Madrid, 2002.

INSTITUTO DE LA MUJER. *Informe sobre casas de acogida para mujeres que sufren malos tratos* (mimeografiat).

INSTITUTO DE LA MUJER. *Primeras Jornadas "Mujer y Servicios Sociales"*, Madrid, 1984. 2ª edición.

JAFFE, Peter G. / WOLFE, David A. / WILSON, Susan Kaye. *Children of battered women*. Sage publications. Newbury Park, 1990.

LOBBY EUROPEO DE MUJERES. *Hacia un marco común europeo para medir los progresos en la lucha para erradicar la violencia contra las mujeres*. 2001.

MAGRO SERVET, Vicente (coordinador). *¿Qué debe hacer una mujer maltratada ante una agresión? Guía para profesionales ante el maltrato e informativa para las mujeres maltratadas*. Bancaixa, 2002.

RIGER, Stephanie i al. *Evaluating services for survivors of Domestic Violence and Sexual Assault*. Sage Publications. Thousand Oaks, 2002.

RUFFA, Beatriz. *Mujeres maltratadas. Casas-refugio y sus alternativas*. Senda. Buenos Aires, 1990.

SERRA YOLDI, Inmaculada. *Evaluación de Políticas Públicas: Los Planes de Igualdad*. Generalitat Valenciana, Godella, 2003.

SERRA YOLDI, Inmaculada. *Las mujeres valencianas ante el siglo XXI. Informe sociológico de una evolución (1986-1999)*. Generalitat Valenciana, 1999.

SETIÉN, María Luisa / SACANELL, Enrique (coordinadores). *La calidad en los Servicios Sociales: conceptos y experiencias*. Editorial Tirant lo Blanch. València, 2003.